



UNIVERSIDAD  
TECNOLÓGICA  
DEL PERÚ

FACULTAD DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS  
CARRERA DE CONTABILIDAD

**“Mejoramiento del Control Interno al Proceso de  
Otorgamiento y Recupero de Subsidios por  
Incapacidad y el Reembolso de Essalud a la Empresa  
Ironbank Durante el Periodo 2016”**

Autores:

Challco Humppire Carmen Elizabeth  
Alfaro Chota Brajhan Felix

Para Obtener el Título Profesional de  
**Contador Público**

Asesor: Enrique Fermín Reyes Gonzales

Lima, Octubre de 2018

## **DEDICATORIA**

A mi madre Victoria Humppire, quien estuvo a mi lado, brindándome su apoyo incondicional.

**Carmen**

A mis padres, quienes me guiaron por el camino de la superación. A mi esposa e hija por su compañía, apoyo y amor.

**Brajhan**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darnos la perseverancia para alcanzar nuestras metas y ser nuestro guía durante toda nuestra vida universitaria.

A la Universidad por abrirnos las puertas para ser mejores personas y buenos profesionales.

A nuestro asesor metodológico Dr. Jorge Luis Ruiz Cruz y a nuestro asesor especialista CPC. Enrique Fermín Reyes Gonzales, por transmitirnos sus conocimientos en los temas que corresponden a nuestra profesión.

A nuestros compañeros ya que con ellos vivimos los buenos y malos momentos que solo se viven en la universidad y que con algunos más que compañeros fuimos verdaderamente amigos.

Los Tesistas.

## **RESUMEN**

La presente investigación ha sido realizada con el objetivo de mejorar los controles internos del proceso de otorgamiento de subsidios por incapacidad y su efecto en el recupero del reembolso ante Essalud solicitado por la empresa Ironbank. Para cumplir tal objetivo nos hemos basado en el sistema de control interno y las actividades de control a adoptar a fin de proteger sus recursos contra pérdidas por ineficiencias operativas de las áreas involucradas; iniciamos identificando y luego mejorando los principales riesgos a lo largo del proceso, realizando acciones preventivas que disminuyan la posibilidad de no recupero de la cuenta, evitando pérdidas y cumpliendo con la normativa implementada.

La investigación estuvo enmarcada bajo el diseño no experimental, utilizamos el método deductivo-analítico, como tipo documental y de campo; complementado como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario de 20 preguntas a un total de 15 trabajadores involucrados en el proceso. Los datos obtenidos de tal instrumento fueron analizados para conocer la situación actual del proceso de subsidios por incapacidad y bajo esta base elaborar una propuesta de mejora que se adapte a las necesidades de las mismas y las cuales permitieron darle validez y confiabilidad a la investigación. Resulta importante esta investigación ya que va a permitir que las actividades del área estén en manos de personal idóneo, y los directivos puedan tomar buenas decisiones que beneficien a la empresa

Ironbank, esto con la finalidad de tener mayor vigilancia y un mejor control interno en las operaciones que realiza la entidad.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	iv
ÍNDICE DE CUADROS .....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO 1:.....	13
MARCO TEÓRICO .....	13
1.1. Fundamentación del Caso.....	13
1.2. Antecedentes Históricos.....	14
1.3. Definición Conceptual de Términos Contables .....	16
1.4. Control Interno.....	18
1.4.1.Definición de control interno .....	18
1.4.2.Objetivos .....	19
1.4.3.Características.....	20
1.4.4.Limitaciones .....	21
1.4.5.Principios .....	22
1.4.6.Clasificación.....	22
1.4.7.Tipos básicos de control.....	25
1.4.8.Modelo COSO - Componentes y Principios.....	27
1.4.9.Elementos del Control Interno.....	29
1.4.10. Principales riesgos dentro de una empresa .....	32
1.4.11. Definición de Subsidios.....	33
1.4.12. Definición de subsidios por incapacidad temporal.....	33
1.4.13. Monto de subsidios por incapacidad temporal.....	34
1.4.14. Requisitos para el otorgamiento del subsidio.....	34
1.4.15. Requisitos para solicitar reembolso de subsidio .....	35
1.4.16. Plazo a presentar la solicitud .....	35
1.4.17. Los subsidios y el impuesto a la renta.....	35
1.4.18. Asiento contable de otorgamiento y recupero de subsidios .....	36
CAPÍTULO 2:.....	37
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	37

<b>2.1. Descripción de la Realidad Problemática.....</b>	<b>37</b>
<b>2.2. Delimitación de la Investigación .....</b>	<b>39</b>
2.2.1.Delimitación geográfica .....	39
2.2.2.Delimitación temática .....	39
2.2.3.Delimitación temporal.....	39
<b>2.3. Formulación del Problema de la Investigación.....</b>	<b>39</b>
2.3.1.Problema Principal .....	39
2.3.2.Problemas Secundarios .....	40
<b>2.4. Objetivos de la Investigación.....</b>	<b>40</b>
2.4.1.Objetivo General.....	40
2.4.2.Objetivos Específicos .....	40
<b>2.5. Indicadores de Logros de Objetivos.....</b>	<b>41</b>
2.5.1.Variable Independiente.....	41
2.5.2.Variable Dependiente.....	41
<b>2.6. Justificación e Importancia .....</b>	<b>42</b>
<b>2.7. Limitaciones .....</b>	<b>43</b>
<b>CAPÍTULO 3:.....</b>	<b>44</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>44</b>
3.1. Diseño de la Investigación .....	44
3.2. Método de la Investigación.....	45
3.3. Tipo de Investigación.....	45
3.4. Técnicas e Instrumentos.....	46
3.5. Medición de Variables – indicadores.....	47
3.6. Elaboración de Instrumentos.....	49
<b>CAPITULO 4:.....</b>	<b>57</b>
<b>CASO PRÁCTICO .....</b>	<b>57</b>
4.1. Descripción general de Ironbank.....	57
4.2. Descripción del Negocio .....	57
4.3. Red de tiendas y sedes .....	58
4.4. Estructurara organizacional de Ironbank.....	58
4.5. Estructura organizacional de las áreas involucradas - División de Gestión y Desarrollo Humano (GDH).....	60
4.6. Planteamiento del Caso Practico.....	62
4.6.1.Proceso actual de subsidios.....	62

4.6.2. Identificación de riesgos hallados en el flujograma actual del proceso.....	68
4.6.3. Resumen guía para el mejoramiento e implementación del Control Interno en los riesgos hallados.....	72
4.6.4. Flujograma y procedimiento sugerido .....	75
CAPITULO 5 .....	82
RESULTADOS .....	82
5.1. Descripción e Interpretación de Resultados .....	82
5.2. Propuestas de alternativas.....	90
CAPITULO 6:.....	92
ESTANDARIZACIÓN .....	92
6.1. Normas Legales.....	92
6.1.1. Ley N° 26790-Ley de la Modernización de la Seguridad Social en Salud .....	92
6.1.2. Acuerdo N° 58-14-ESSALUD-2011 Reglamento de Pago de Prestaciones Económicas.....	93
6.1.3. DIRECTIVA N° 06 -GG-ESSALUD-2009 Normas para el Canje de Certificados Médicos Particulares por Certificados de Incapacidad Temporal para el Trabajo – CITT .....	93
6.1.4. Directiva N° 08-GG-ESSALUD-2012 (03.12.12)-Normas Complementarias al Reglamento de Pago de Prestaciones Económicas. ....	94
6.1.5. Directiva N° 015-GG-ESSALUD-2014 .....	94
6.1.6. Artículo 18° del TUO de la Ley del Impuesto a la Renta. ....	94
CONCLUSIONES.....	95
RECOMENDACIONES .....	97
BIBLIOGRAFÍA .....	98
ANEXOS.....	100



## **ÍNDICE DE CUADROS**

### Cuadro N° 1

Resultados generales obtenidos de la aplicación del cuestionario para determinar cuáles son los efectos del mejoramiento del control interno al proceso de subsidios por incapacidad y recupero del reembolso de Essalud en la empresa Ironbank durante el periodo 2016..... 83

### Cuadro N° 2

Resultados generales obtenidos de la aplicación del cuestionario para determinar cuáles son los efectos del mejoramiento del control interno al proceso de subsidios por incapacidad en el procedimiento del otorgamiento del subsidio en la empresa Ironbank durante el periodo 2016.....86

### Cuadro N° 3

Resultados generales obtenidos de la aplicación del cuestionario para precisar cuáles son los efectos del mejoramiento del control interno al proceso de subsidios por incapacidad en el procedimiento del recupero del subsidio en la empresa Ironbank durante el periodo 2016.....88

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

### Gráfico N° 1

Resultados generales obtenidos de la aplicación del cuestionario para determinar cuáles son los efectos del mejoramiento del control interno al proceso de subsidios por incapacidad y recupero del reembolso de Essalud en la empresa Ironbank durante el periodo 2016.....84

### Gráfico N° 2

Resultados generales obtenidos de la aplicación del cuestionario para determinar cuáles son los efectos del mejoramiento del control interno al proceso de subsidios por incapacidad en el procedimiento del otorgamiento del subsidio en la empresa Ironbank durante el periodo 2016.....87

### Gráfico N° 3

Resultados generales obtenidos de la aplicación del cuestionario para precisar cuáles son los efectos del mejoramiento del control interno al proceso de subsidios por incapacidad en el procedimiento del recupero del subsidio en la empresa Ironbank durante el periodo 2016 .....89

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación tiene como propósito mejorar los controles internos al proceso de subsidios por incapacidad, los que se originan por el abono efectuado por adelantado a los trabajadores de la empresa IRONBANK, razón por lo cual la empresa tendrá el derecho de solicitar el reembolso a ESSALUD, y así lograr recuperar el íntegro del importe abonado. Un control adecuado a este proceso reducirá el riesgo de incobrabilidad de dichos subsidios.

Capítulo 1: Marco Teórico, en este capítulo se describe la teoría en la cual se basa el control interno, y el proceso de subsidios por incapacidad, las antecedentes históricas referencias basadas esencialmente en control interno de procesos y por último las principales definiciones conceptuales de términos relacionados al tema de investigación.

Capítulo 2: Planteamiento del Problema, en este capítulo demostramos que no existe un control interno adecuado al proceso de recupero por subsidios de incapacidad otorgados a los colaboradores, para lo cual se planteó el problema principal y secundarios, los objetivos e indicadores, adicionalmente se expuso las limitaciones halladas en el proceso de elaboración del presente trabajo.

Capítulo 3: Metodología, se trabajó con el diseño de la investigación no experimental, como también el método deductivo - analítico y el tipo; complementando con las técnicas e instrumentos y la medición de variables e indicadores, y finalmente con la elaboración de

instrumentos de un cuestionario de 20 preguntas con 4 alternativas cada una para el procesamiento y análisis de la información.

Capítulo 4: Caso Practico, el caso práctico comienza con una descripción de la organización, sedes con las que cuenta y tipo de colaboradores de la empresa IRONBANK, luego a través de flujogramas se describe el proceso de otorgamiento y recupero de subsidios por incapacidad, identificando en ellos los riesgos y controles a aplicar.

Capítulo 5: Resultados, luego aplicamos cuestionarios y tabulamos las respuestas obtenidas a través de gráficos y cuadros de información para su interpretación.

Capítulo 6: Estandarización, aquí se describe las normas legales aplicables a nuestra investigación

## **CAPÍTULO 1:**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1. Fundamentación del Caso**

En los últimos tiempos, el control interno ha cobrado un papel importante dentro de las empresas y en sus procesos, estableciendo como objetivo el resguardo de sus recursos y evitando pérdidas por fraudes o negligencias. Usualmente los controles internos se aplican a grandes empresas y/o procesos principales del negocio, haciendo que los procesos pequeños o de menor envergadura se gestionen de forma empírica. Todo esto puede llevar a que se den situaciones no previstas y con un impacto financiero como son la pérdida de activo y el incumplimiento de normas regulatorias.

Contar con un sistema de control en las empresas permitirá fomentar un sistema de información y ayudar a la adecuada toma de decisiones, así como facilitar que las auditorías internas o externas sean efectivas.

Finalmente, todas las empresas que desean lograr competitividad en su negocio y en sus procesos es una tarea incuestionable el implementar controles internos que disminuya la ocurrencia de errores y fraudes por deficiencias operativas en sus procesos.

## 1.2. Antecedentes Históricos

Para el siguiente trabajo se logró establecer algunos antecedentes de investigación que guardan relación con el tema de investigación

- ROJAS DIAZ, Walter Orlando (2007), en su tesis titulada “Diseño de un Sistema de Control Interno en una empresa de repuestos electrónicos”. Guatemala.

El autor llegó a la conclusión que el control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, asimismo debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados.

- MUÑOZ SIERRA, Carolina (2011), en su tesis titulada “Propuesta de Mejoramiento del Sistema de Control Interno durante la construcción de las Obras, como soporte de la gestión de calidad de Construmax S.A.”. Bogotá D.C.

La autora llega a la conclusión que Es necesario implementar los procesos de mejora continua en el funcionamiento del Sistema de Control Interno durante la ejecución de las obras, mediante la estandarización de los mismos, lo cual servirá para verificar y evaluar cómo se están ejecutando dichos procesos.

También debe haber una comunicación total del equipo de trabajo y debe existir un alto nivel de pertenencia con los proyectos desarrollados.

- GILER MANTILLA, Kristy Jazmín y MENDOZA CONTRERAS, Karen (2013), en su tesis titulada “Evaluación y Mejoramiento del Control Interno de la fundación “Semillas de Amor”, aplicando gestión de riesgo empresarial”. Guayaquil.

Las autoras llegan a la conclusión que la ejecución de proyectos, a pesar de estar normada y establecida por medio de los parámetros, presenta falencias y errores, que impiden el cumplimiento de los objetivos de la organización. Por medio del uso de herramientas para evaluar y mejorar el control interno de la fundación, se identificaron y analizaron los eventos más relevantes.

- CHUNGA VERGARA, Evelyn Katherine (2014), en su tesis titulada “El Sistema de Control Interno como soporte para la eficiente gestión de inventarios en las Empresas Comerciales de la Provincia de Huaura”. Huacho.

La autora llega a la conclusión que el Sistema de Control Interno como soporte influye significativamente en la Gestión de Inventarios en las Empresas Comerciales, por cuanto es un proceso efectuado por las Gerencias de las mismas diseñado para proporcionar una razonable seguridad respecto a la efectividad y eficiencia de sus operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables y la adhesión a las políticas establecidas en lo que refiere especialmente a la compra, custodia y empleo del principal activo que tienen como son los inventarios, cuyos controles deben asegurar una Gestión eficiente de los mismos en un período determinado.

- SAMANIEGO MONTOYA, Celfa Mónica (2013), en su tesis titulada “Incidencias del Control Interno en la Optimización de la Gestión de las Microempresas en el Distrito de Chaclacayo”. Lima.

La autora llegó a la conclusión que las Actividades de Control repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados. Y que, el Seguimiento también repercute en la obtención de productos de calidad, además de corregir errores, es necesario hacer un seguimiento para verificar que se cumplan las medidas implantadas, de esta manera dar por concluido que el sistema funciona en forma efectiva.

### 1.3. Definición Conceptual de Términos Contables

1. **Asegurados:** Toda persona que se encuentra afiliada, de forma obligatoria o voluntaria, a alguno de los seguros que administra EsSalud para acceder a las prestaciones que éstos ofrecen. Existen diversos tipos de asegurados, de acuerdo con el seguro al que están afiliados, variando en cada caso las coberturas, condiciones, criterios de acceso y aportes, entre otros.<sup>1</sup>
2. **Coso:** Es una organización voluntaria (sin ánimo de lucro) del sector privado dedicada a orientar, sobre una base global, a la administración ejecutiva y a las entidades de gobierno hacia el establecimiento de operaciones de negocio más efectivas.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Manual institucional Essalud 2008: 8

<sup>2</sup> Mantilla 2009:65



3. **CITT:** Documento oficial por el cual se hace constar el tipo de contingencia y la duración del periodo de incapacidad temporal para el trabajo. Se otorga al asegurado acreditado con derecho al mismo, determinado por el tipo de seguro y característica de cobertura que genera subsidio por incapacidad temporal o maternidad.<sup>3</sup>
4. **Entidad empleadora:** A las personas jurídicas o personas naturales que emplean trabajadores bajo relación de dependencia, las que pagan pensiones y las cooperativas de trabajadores.<sup>4</sup>
5. **Essalud:** Organismo público descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno, adscrito al Sector Trabajo y Promoción Social, con autonomía técnica, administrativa, económica, financiera presupuestal y contable.<sup>5</sup>
6. **Mejora Continua:** Es el conjunto de acciones dirigidas a obtener la mayor calidad posible de los productos, servicios y procesos de una empresa. Esto se traduce en reducción de costos y tiempo, dos factores básicos en cualquier estrategia de mejora continua que persiga el crecimiento de una organización.<sup>6</sup>
7. **Políticas:** Son más que los principios que una empresa se compromete a cumplir. Reglas y directrices básicas sobre el comportamiento y el procedimiento adecuado que se espera de todos sus empleados.<sup>7</sup>
8. **Prestaciones económicas:** Constituyen un derecho de contenido dinerario que, una vez reconocido cuando se reúnen determinadas condiciones, se integra en

---

<sup>3</sup> Oscar 2015:1

<sup>4</sup> Manual institucional Essalud 2008: 15

<sup>5</sup> Ley N° 27056:1

<sup>6</sup> Sinnaps 2018

<sup>7</sup> Emprendepyme 2016

el patrimonio del beneficiario, en las contingencias o situaciones protegidas previstas en la Ley.<sup>8</sup>

9. **Principio:** Normal moral, el principio es un valor que dirige el accionar de un sujeto de acuerdo con aquello se dicta su conciencia, está vinculado a la libertad individual.<sup>9</sup>
10. **Procedimiento:** Es una herramienta de planificación de procesos, responde a las preguntas: que, quien y cuando.<sup>10</sup>
11. **Procesos:** Secuencia de actividades cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente.<sup>11</sup>
12. **Subsidio:** Connota: Socorro, ayuda de importancia o en condiciones por demás aflictivas. Cantidad que se entrega con fines benéficos o sociales para subvenir a necesidades o desgracias especiales. Nombre que se da en ocasiones a la indemnización de los asegurados contra el paro forzoso.<sup>12</sup>

## 1.4. Control Interno

### 1.4.1. Definición de control interno

En todas las empresas es fundamental contar con un adecuado control interno de sus operaciones, pues a través de estos se pueden evitar y/o minimizar la existencia de riesgos a lo largo de todo el flujo de sus procesos, además de resguardar los

---

<sup>8</sup> Ludmin 2013: 5

<sup>9</sup> Julian Perez y Ana Gardey 2010

<sup>10</sup> Jose Antonio 2012:86

<sup>11</sup> Jose Antonio 2012:49

<sup>12</sup> Guillermo 2001:3

activos e intereses de la empresa, evaluar el desenvolvimiento eficiente y eficaz de sus operaciones, así como evaluar el cumplimiento de leyes y normas que la regulan.

Según Rodríguez, J. (2009). “El concepto de control interno abarca todos los departamentos y actividades de una empresa. Incluye los procedimientos, los medios de asignación de responsabilidades, las formas de delegación de autoridad, descripción de funciones en áreas funcionales (producción, compras, ventas, etc.) incluye, además, el programa para la preparación, verificación y distribución, en los diferentes niveles de supervisión, de aquellos informes para que los administradores puedan mantener el control de la gran variedad de funciones y actividades propias de una organización”.<sup>13</sup>

A lo indicado podemos concluir que el control interno permitirá a las empresas y a sus procesos, cualquiera sea su tamaño, optimizar la utilización de sus recursos para alcanzar una adecuada gestión financiera y operativa.

#### **1.4.2. Objetivos**

El control interno en cualquier tamaño y tipo de empresa tiene como objetivo emplear todas las medidas necesarias que se orienten a la implementación, desarrollo, supervisión permanente y fortalecimiento de todo su sistema de control.

Para Cepeda, G. (2008), el sistema de control debe orientarse al logro de los siguientes objetivos:

- “Proteger los recursos de la organización, (...).
- Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información (...).
- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, (...).

---

<sup>13</sup> Jose Antonio 2012:49

- Velar porque las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos.
- Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización.
- Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, (...).
- Garantizar que el SCI disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación, (...).
- Velar porque la organización disponga de instrumentos y mecanismos de planeación (...).<sup>14</sup>

#### **1.4.3. Características**

El control interno para el logro de sus objetivos debe tener ciertas características.

Para Rodríguez, J (2009), estas características son las siguientes:

- “Deben ser oportunos: Un control es oportuno cuando se dispone de él en el momento apropiado. (...).
- Seguir una estructura orgánica: La función de control no puede sustituir una estructura orgánica. Los buenos controles están bien relacionados con la estructura orgánica y muestran su eficiencia, (...).
- Ubicación estratégica: No es posible fijar controles para cada aspecto de un organismo, aun cuando este sea de pequeña o mediana magnitud. (...).
- Un control debe ser económicos: Se refiere al aspecto de que cuando hay un control excesivo, puede ser gravoso y provocar un efecto sofocante en el personal. (...).

---

<sup>14</sup> Cepeda 2008:7

- Revelar tendencias y situaciones: Los controles que exponen la situación actual de una fase específica de una actividad son relativamente fáciles de preparar, ya que solo son necesarios los controles que muestren periódicamente la actividad por controlar. (...).
- Resaltar la excepción: Existen dos razones del porqué un sistema de control efectivo acentúa la excepción. La primera es la cantidad de información producida, (...). La segunda, cuando la información que resalta la excepción es presentada al administrador, su atención se centra en aquellos aspectos que requieren una acción correctiva. (...).”

Por lo señalado podemos concluir que las características de un adecuado control interno favorecerán a las empresas a identificar, analizar y reducir alguna ocasión de fraude que se pueda presentar.

#### **1.4.4. Limitaciones**

Se pueden presentar los siguientes:

- Falta de adecuación del objetivo establecidos.
- Falta de criterio profesional de las personas que toman decisiones.
- Fallos humanos conscientes o inconscientes.
- La capacidad de la dirección, gerencia y demás personal para eludir los controles mediante confabulación entre ellos.<sup>15</sup>

Por lo indicado se puede señalar que la mayor limitación es la conducta humana, es importante que todo el personal sea consecuente de la importancia del control

---

<sup>15</sup> Estupiñan 2015:63

#### **1.4.5. Principios**

Los principios de control interno son indicadores fundamentales y sirven de base para el desarrollo de la organización y la aplicación racional de los procedimientos de control interno en cualquier área de la organización o proceso a controlar.

La aplicación racional del control interno debe fundamentarse en principios, y de acuerdo con Perdomo Moreno<sup>16</sup> serían los siguientes:

- Separación de funciones de operación, custodia y registro.
- Dualidad o pluralidad de personal en cada operación; es decir, en cada operación de la organización deben intervenir dos personas cuando menos.
- Ninguna persona debe tener acceso a los registros que controlan su actividad.
- El trabajo de subordinados será de complemento y no de revisión.
- La función de registro de operaciones será exclusivo departamento de contabilidad.

#### **1.4.6. Clasificación**

De acuerdo con Gustavo Cepeda, existen seis tipos de control: “el gerencial, el contable, el administrativo u operativo, el operativo de gestión, el presupuestario y el de informática”. De estos consideramos para el siguiente trabajo el Control Interno Contable y el Administrativo u operativo

##### **a) Control Interno Contable**

Comprende tanto las normas y procedimientos contables establecidos, como todos los métodos y procedimientos que tienen que ver o están relacionados

---

<sup>16</sup> Perdomo 1993: 4

directamente con la protección de los bienes y fondos y la confiabilidad de los registros contables, presupuestales y financieros de la organización.

Los objetivos del control contable interno son:

- La integridad de la información: que todas las operaciones efectuadas queden incluidas en los registros contables.
- La validez de la información: que todas las operaciones registradas representen acontecimientos económicos que en verdad ocurrieron (...).
- La exactitud de la información: que las operaciones se registren por su importe correcto, (...).
- El mantenimiento de la información: que los registros contables, una vez asentadas todas las operaciones, siguen reflejando los resultados (...)
- La seguridad física: que el acceso a los activos y a los documentos que controlan su movimiento esté restringido al personal autorizado.<sup>17</sup>

De lo indicado por Cepeda, los objetivos del control interno contables giran alrededor de la información que está cumpla todos los requisitos para ser confiable y útil para la toma de decisiones.

Los elementos del control interno contable son:

- Definición de autoridad y responsabilidad: las organizaciones deben contar con definiciones y descripciones de los deberes relacionados con las funciones contables, de recaudo, contratación, pago, alta y baja de bienes, y presupuestos, (...)

---

<sup>17</sup> Cepeda 2008: 29

- Segregación de deberes: las funciones de operación, registro y custodia deben estar separadas, (...). Las organizaciones deben establecer unidades de operaciones o de servicios y de contabilidad, separadas y autónomas. Ningún funcionario debe tener completa autoridad sobre una parte importante de cualquier transacción (...).
- Establecimiento de comprobaciones internas y pruebas independientes: la parte de comprobación interno consiste en la disposición de los controles de las transacciones para que aseguren una organización y un funcionamiento eficiente y para que ofrezcan protección contra fraudes. (...).
- Uso de procedimientos de auditoria interna: representa una verificación posterior y selectiva de la razonabilidad y lo apropiado de las transacciones registradas o de los datos contables o de operación. (...).<sup>18</sup>

Por lo indicado por Cepeda el control interno contable ofrece a las empresas la protección de sus bienes y servicios, la confiabilidad de sus registros contables e información financiera.

#### **b) Control Interno Administrativo u Operacional**

Está orientado a las políticas administrativas de las organizaciones y a todos los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar, con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de dirección y administración y, en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones.

---

<sup>18</sup> Cepeda 2008:30



El control interno administrativo interno debe incluir controles tales como análisis, estadísticas, informes de actuación, programas de entrenamiento de personal y controles de calidad.

Los elementos del control administrativo interno son:

- Desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad.
- Clara definición de funciones y responsabilidades.
- Un mecanismo de comprobación interna en la estructura de operación (...).
- El mantenimiento, dentro de la organización, de la actividad de evaluación independiente, (...)
- La disposición de los controles anteriores de tal manera que estimulen y obtengan una completa y continúa participación de los recursos humanos de las entidades (...)<sup>19</sup>

#### **1.4.7. Tipos básicos de control**

Según Joaquín Rodríguez, “la dirección superior puede instrumentar controles de tres tipos básicos: antes, durante o después de que una actividad suceda,”<sup>20</sup>

Estos tres tipos básicos son descritos por diferentes autores como: control preventivo, defectivo y correctivo:

##### **a) Control Preventivo**

Este tipo de control se ejecuta antes de que inicien las operaciones y pueden incluir: la creación de políticas, procedimientos y reglas diseñadas para asegurar que las actividades planeadas serán realizadas con propiedad.

---

<sup>19</sup> Cepeda 2008: 31

<sup>20</sup> Rodríguez 2009: 33

Con este pre-control se puede eliminar cualquier desviación y problemas previstos a futuro.

#### **b) Control Detectivo**

Este tipo de control se efectúa durante la acción de las operaciones a ejecutar, se incluyen también acciones como: la dirección, vigilancia y sincronización de las actividades según ocurran. Puede ayudar a garantizar a que el proceso se lleve a cabo en el tiempo especificado y bajo las condiciones requeridas.

#### **c) Control Correctivo**

Este tipo de control se aplica a las actividades con posterioridad a su ejecución, con la finalidad de constatar que los anteriores controles se hayan aplicado correctamente.

Este control no es el adecuado ya que se observa cuando el daño ya está hecho.

Por lo explicado podemos señalar que el tipo de control apropiado es el preventivo, ya que en esta fase del proceso se puede corregir desviaciones y evitar mayores costos en la corrección de un evento negativo ya materializado.

Los tipos de controles también se pueden clasificar de acuerdo a los sistemas de información que se utilizan:

- Manuales: Cuando son realizados por personas.
- Automáticos: Cuando son realizados por el propio sistema,
- Semiautomáticos: Cuando son realizados por una combinación de ambos.

#### 1.4.8. Modelo COSO - Componentes y Principios

En el año 1992 el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO I), publico el Marco Integrado del Control Interno (Marco Original). En el 2013 COSO presenta la versión actualizada del Marco Integrado del Control Interno (COSO III), este Marco es reconocido como el marco líder para diseñar, implementar y desarrollar el control interno y evaluar su efectividad-

Este nuevo marco integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones

Este marco representa al Control Interno en una estructura jerárquica de 5 componentes y 17 principios.

Componentes	Principios
1.- Ambiente de Control	<p>1.- La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.</p> <p>2.- El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del control interno.</p> <p>3.- La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.</p> <p>4.- La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.</p> <p>5.- La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.</p>

<p><b>2.- Administración de Riesgos</b></p>	<p>6.- La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.</p> <p>7.- La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.</p> <p>8.- La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.</p> <p>9.- La organización identifica y evalúa los cambios que podrán afectar significativamente al sistema de control interno.</p>
<p><b>3.- Actividades de Control</b></p>	<p>10.- La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.</p> <p>11.- La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.</p> <p>12.- La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.</p>
<p><b>4.- Información y Comunicación</b></p>	<p>13.- La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.</p> <p>14.- La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.</p>

	15.- La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.
<b>5.- Supervisión</b>	<p>16.- La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.</p> <p>17.- La organización evalúa y comunica las eficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.</p>

Por lo citado, entendemos que el componente de ambiente de control es la base del resto de componentes, porque provee de disciplina y estructura a toda la organización, además de influir en el personal respecto al control de sus actividades, en este parte se conoce a la empresa e identifica sus actividades y procesos; luego la evaluación de riesgos que deberán ser identificados para ser gestionados, analizados y controlados; las actividades de control e información y comunicación son componentes que se ejercen en paralelo, la primera se entiende la implementación de actividades a través de políticas y procedimientos y la segunda no es más que la comunicación e información adecuada para la toma de decisiones; y por último la supervisión donde se evalúa la calidad del control, identificando deficiencias y aciertos en el logro del objetivo de la entidad.

#### **1.4.9. Elementos del Control Interno**

Un adecuado control interno va más allá de un adecuado registro de las operaciones contables y financieras, es un evento que incluye: la estructura de la organización,

sus procedimientos y políticas, el personal y continua vigilancia para un funcionamiento eficaz.

- **Estructura organizacional**

Es aquella que establece las relaciones de conducta entre: trabajo, funciones, niveles, y actividades de los empleados de una organización, facilita la lógica delegación de funciones y responsabilidades con el objetivo de lograr su máxima eficiencia de sus planes y objetivos previamente establecidos.

Para Cepeda G (2008). Esta estructura debiera poseer las siguientes características:<sup>21</sup>

- Existencia de una dirección eficaz
- Asignación o fijación de funciones a cada empleado
- Segregación apropiada de funciones
- Establecimiento y delimitación de líneas claras de autoridad y responsabilidad
- Revisión y control de la actuación, los datos y las transacciones
- Coordinación entre departamentos y personas
- Existencia de un programa permanente de capacitación del personal
- Existencia de instrumentos de organización adecuados

---

<sup>21</sup> Cepeda 2008: 12

- **Procedimientos**

Los procedimientos indican cómo realizar el trabajo y qué proceso utilizar, los procedimientos están orientados hacia actividades y lo ideal es que estas estén detalladas por escrito, en documentos formales.

- **Personal**

Para que un control interno pueda cumplir sus objetivos, las actividades cotidianas de la empresa deben estar a cargo de personal capacitado y competente, que sepa cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz.

Para Cepeda G (2008). Esta estructura debiera poseer los siguientes requisitos:<sup>22</sup>

- Selección cuidadosa del personal antes de su contratación
- Capacitación del personal
- Evaluación del personal
- Remuneración de acuerdo con la responsabilidad asumida y con el grado de destreza demostrado
- Vacaciones obligatorias anuales y rotación del personal
- Medidas de seguridad adecuadas
- Exigencia de acatamiento de las normas establecidas (disciplina)

- **Supervisión**

---

<sup>22</sup> Cepeda 2008: 12

Trata de la recolección, análisis y evaluación de toda información relacionada con las actividades de la empresa, esta indica de qué manera se está comportando sus elementos, esto con el fin de saber qué medidas hacen necesarias para solucionar problemas. Como vigilante permanente del cumplimiento de la empresa de los otros 3 elementos del Control Interno: organización, procedimientos y personal es el departamento de auditoría interna.

#### **1.4.10.Principales riesgos dentro de una empresa**

- **Riesgo Financiero:**

El riesgo financiero es un término utilizado para referirse al riesgo asociado a cualquier forma de financiación. Según, Becerra “El riesgo puede se puede entender como posibilidad de que los beneficios obtenidos sean menores a los esperados o de que no hay un retorno en absoluto. Por tanto, el riesgo financiero enmarca la posibilidad de que ocurra cualquier evento que derive en consecuencias financieras negativas”.<sup>23</sup>

Según los indicado, el riesgo financiero debe entenderse como la probabilidad de que ocurra cualquier evento que tenga consecuencias financieras negativas, lo que implica que la empresa no obtenga los beneficios esperados, este tipo de riesgo afecta al balance de situación financiera debido a su impacto en el costo y disponibilidad de efectivo en la empresa.

- **Riesgo Operacional:**

---

<sup>23</sup> Becerra 2012:11



Según, Mark M. Davis Nicolás (2001) “se entiende por riesgo operacional a la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras por deficiencias o fallas en los procesos internos, en la tecnología de información, en las personas o por ocurrencias de eventos externos adversos”.<sup>24</sup>

Por lo indicado se puede definir al riesgo operativo como la posibilidad de sufrir pérdidas financieras debido a cuatro factores principales: recursos humanos, procesos internos, tecnologías de la información y eventos externos.

#### **1.4.11. Definición de Subsidios**

Según el reglamento de pago de prestaciones económicas, los subsidios son: “Prestación asistencial de carácter económico y de duración determinada, que se otorga antes una situación de incapacidad temporal, maternidad y lactancia”

Por lo indicado cabe señalar que el subsidio no es una remuneración ya que carece de la relación: trabajo–contraprestación económica, para ser considerado como tal, el subsidio se define como una prestación económica; no como una remuneración económica.

#### **1.4.12. Definición de subsidios por incapacidad temporal**

Según el mismo reglamento los subsidios por incapacidad temporal: “Es el monto en dinero al que tiene derecho el asegurado titular con el objeto de resarcir las pérdidas económicas derivadas de la incapacidad para el trabajo ocasionado por el deterioro de la salud”

---

<sup>24</sup> Mark M. Davis Nicolás 2001: 15

“El derecho a subsidio por cuenta del Seguro Social de Salud se adquiere a partir del vigésimo primer día de incapacidad y se otorga mientras dure esta condición y en tanto no realice trabajo remunerado, hasta un máximo de 11 meses y 10 días consecutivos”.

“Durante los primeros 20 días de incapacidad la entidad empleadora continua obligada al pago de la remuneración o retribución. Para tal efecto se acumulan los días de incapacidad remunerada durante cada año calendario”

Por lo indicado en el reglamento la seguridad social, precisa que los 20 primeros días de incapacidad en el año los asume el empleador y a partir del día 21 es asumido por Essalud como subsidio por incapacidad temporal, hasta un límite máximo de 340 días.

#### **1.4.13. Monto de subsidios por incapacidad temporal**

El subsidio por incapacidad temporal equivale al promedio diario de las remuneraciones de los 12 últimos meses inmediatos anteriores al mes en que se inició la contingencia.

#### **1.4.14. Requisitos para el otorgamiento del subsidio**

Según indicado en esta misma norma, los requisitos para el otorgamiento son:

- El asegurado regular debe contar con 3 meses de aportaciones consecutivas o 4 no consecutivos dentro de los 6 meses anteriores al mes en que se inició la incapacidad.
- El trabajador debe tener vínculo laboral en el momento del goce de la prestación (al inicio y durante el periodo a subsidiar).
- En caso de accidente, basta que exista afiliación.

#### **1.4.15. Requisitos para solicitar reembolso de subsidio**

La norma también indica que los requisitos para solicitar reembolso son:

- Estar al día en el pago de las aportaciones que dan derecho al otorgamiento de las prestaciones económicas, según se precisan por tipo de asegurado.
- Presentar a Essalud la Solicitud de Reembolso de Subsidios, en la forma, plazo y condiciones que se establezca.
- Presentar a Essalud el Certificado Médico de incapacidad temporal para el Trabajo (CITT) del trabajador subsidiado.
- Adjuntar la documentación complementaria

#### **1.4.16. Plazo a presentar la solicitud**

Hasta un plazo máximo de seis meses contados a partir de la fecha en que termina la incapacidad.

#### **1.4.17. Los subsidios y el impuesto a la renta**

De acuerdo con el Decreto Legislativo N° 970, del 22 de diciembre del 2006, que modifica el TUO de la Ley del Impuesto a la Renta (LIR) los subsidios están infectos al impuesto a la Renta, ya que están incluidas en el ámbito de la inafectación del artículo 18° inciso e) de la LIR, no siendo consideradas rentas gravadas de quinta categoría.

Por lo indicado los subsidios no se encuentran gravados con el impuesto a la renta de 5ta categoría.

#### 1.4.18. Asiento contable de otorgamiento y recupero de subsidios

En principio, hay que tomar en cuenta que, en el caso de subsidio por incapacidad una parte es gasto y otra es recuperable; la parte que corresponde que sea asumida por la empresa es gasto el cual es el equivalente a los primeros 20 días, la parte restante es recuperable, esto lo contabilizará en una cuenta del activo (una cuenta por cobrar). La contabilización será de la siguiente manera:

##### **SUBSIDIO POR INCAPACIDAD TEMPORAL**

###### **Planilla:**

----- 1 -----	
<b>62 GASTOS DE PERSONAL, DIRECT.Y GTES.....</b>	<b>7,240,000</b>
621 Remuneraciones	
6211 Sueldos y salarios	
<b>16 CUENTAS POR COBRAR DIVER. – TERC.....</b>	<b>51,000</b>
162 Reclamaciones a terceros	
1629 Otras	
<b>A.....40 TRIBUTOS, CONTRAP.Y APORTES AL.....</b>	<b>868,800</b>
<b>.....SIST.DE PENS.Y DE SALUD POR PAGAR</b>	
.....403 Instituciones públicas	
.....407 Adm. de fdos de pensiones..S/. 1,061,400	
<b>A.....41 REMUNERAC.Y PARTIC. POR PAGAR.....</b>	<b>6,422,200</b>
.....411 Remuneraciones por pagar	
.....4111 Sueldos y salarios por pagar	
----- x -----	

###### **Entrega del subsidio al trabajador:**

----- 2 -----	
<b>41 REMUNERAC.Y PARTIC. POR PAGAR.....</b>	<b>6,422,200</b>
411 Remuneraciones por pagar	
4111 Sueldos y salarios por pagar	
<b>A.....10 EFECTIVO Y EQUIVAL.DE EFECT.....</b>	<b>6,422,200</b>
.....104 Cuenta corriente	
----- x -----	

###### **Recuperación del subsidio:**

----- 3 -----	
<b>10 EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECT.....</b>	<b>51,000</b>
104 Cuenta corriente	
<b>A.....16 CTAS POR COB. DIVERS. – TERC.....</b>	<b>51,000</b>
.....162 Reclamaciones a terceros	
.....1629 Otras	
----- x -----	

Fuente: Elaboración propia

## **CAPÍTULO 2:**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **2.1. Descripción de la Realidad Problemática**

En el Perú, las prestaciones económicas a que tienen derecho los trabajadores por razones de incapacidad temporal o maternidad son denominadas “de corta duración”. Su carácter temporal da lugar a una cobertura económica. El proceso de otorgar y recuperar los subsidios no es considerado como un proceso estratégico de cualquier empresa,

Dentro de los aspectos más importantes que afectan a la mayoría de las empresas es que no han implementado un Control Interno, no cuentan con gente profesional que oriente cómo debe de llevarse el Control Interno dentro de ésta, pues en estas empresas se tienen trabajando a colaboradores que no tienen mucha idea en el manejo de recuperar los montos de ESSALUD; además la empresa no cree necesario tomar en cuenta un punto tan importante como es el Sistema de Control Interno, siendo que de manera intencional o no, se puede suscitar contingencias que podrían afectar a la empresa.

Tal es el caso de IRONBANK que en el 2013 ha registrado contablemente y por decisión de la Gerencia de Desarrollo Humano, el castigo al 100% de su cuenta por cobrar por subsidios a ESSALUD, por el otorgamiento de subsidios por incapacidad a sus trabajadores durante

los periodos 2012 y 2013; esto debido a la gestión deficiente de los responsables del proceso y a factores externas que hacían nula la probabilidad del recupero.

Para el año 2014 el panorama ante este referente aún era incierta porque había carencia en el área Gerencia de Desarrollo Humano y por ende la falta de predisposición para la supervisión permanente y puntual de los documentos se incurrió a no lograr el recupero de forma eficiente y de contar con una cuenta por cobrar de amplia antigüedad.

Por esta razón las empresas deben otorgar la importancia debida a este proceso, implementado controles internos y mejorarlos de ser el caso, si persisten en continuar con una gestión basada en un aprendizaje empírico y manejado por personal inadecuado, seguirán suscitándose las perdida de la oportunidad de recupero, cabe mencionar que nuestra Seguridad Social, tampoco es un ente estático, y que internamente vienen reforzando sus controles para resolver las solicitudes de reembolso y mejorando sus procesos.

En consecuencia, las empresas como IRONBANK, deben implementar y fortalecer sus controles internos, ya que es elemento de vital importancia para una eficiente gestión de todas las operaciones que se desarrollan dentro de la empresa, identificar los factores de riesgo, alinearse a los procedimientos de la Seguridad Social, solo así alcanzaremos el objetivo de recuperar el mayor porcentaje de la cuenta a ESSALUD y contar con un adecuado manejo de la cuenta por cobrar a esta institución.

## **2.2. Delimitación de la Investigación**

### **2.2.1. Delimitación geográfica**

El presente trabajo de investigación se desarrolló principalmente en el ámbito Lima, donde se encuentra ubicado la sede central de la empresa IRONBANK donde se centraliza la recepción de todos los certificados médicos de sus colaboradores desplegados a nivel nacional; la sede administrativa de ESSALUD también se encuentra en Lima y centraliza la recepción de solicitudes de reembolso.

### **2.2.2. Delimitación temática**

Nuestro trabajo de investigación se desarrolló dentro de la temática del área de Auditoría, por el mejoramiento de controles internos de procesos.

### **2.2.3. Delimitación temporal**

El tema se desarrolló principalmente en base al otorgamiento de subsidios sucedidos durante el periodo 2015 con saldos pendientes en la cuenta por cobrar al cierre del 2016.

## **2.3. Formulación del Problema de la Investigación**

### **2.3.1. Problema Principal**

- ¿Cuáles son los efectos del mejoramiento del control interno al proceso de subsidios por incapacidad y recupero del reembolso de Essalud de la empresa Ironbank durante el periodo 2016?

### **2.3.2. Problemas Secundarios**

- ¿Cuáles son los efectos del mejoramiento del control interno al proceso de subsidios por incapacidad en el procedimiento del otorgamiento del subsidio de la empresa Ironbank durante el periodo 2016?
- ¿Cuáles son los efectos del mejoramiento del control interno al proceso de subsidios por incapacidad en el procedimiento del recupero del subsidio de la empresa Ironbank durante el periodo 2016?

## **2.4. Objetivos de la Investigación**

### **2.4.1. Objetivo General**

- Determinar cuáles son los efectos del mejoramiento del control interno al proceso de subsidios por incapacidad y recupero del reembolso de Essalud de la empresa Ironbank durante el periodo 2016.
- 

### **2.4.2. Objetivos Específicos**

- Determinar cuáles son los efectos del mejoramiento del control interno al proceso de subsidios por incapacidad en el procedimiento del otorgamiento del subsidio de la empresa Ironbank durante el periodo 2016.



- Precisar cuáles son los efectos del mejoramiento del control interno al proceso de subsidios por incapacidad en el procedimiento del recupero del subsidio de la empresa Ironbank durante el periodo 2016.

## **2.5. Indicadores de Logros de Objetivos**

### **2.5.1. Variable Independiente**

- Control Interno al proceso de subsidio por incapacidad:
  - Planifica el proceso de subsidio por incapacidad
  - Evalúa los riesgos a lo largo del proceso
  - Organiza actividades de control interno

### **2.5.2. Variable Dependiente**

- Reembolso de Essalud:
  - Aplica los controles necesarios en el otorgamiento del subsidio por incapacidad temporal
  - Conoce las normas relacionadas a la validación de descansos médicos
  - Aplica los plazos convenientes para el registro de descansos médicos
  - Conoce los requisitos que se deben cumplir para solicitar el reembolso del subsidio ante Essalud
  - Conoce el proceso y los plazos de Essalud para el otorgamiento del recupero
  - Determina la relevancia en las cuentas por cobrar

## **2.6. Justificación e Importancia**

La presente investigación se enfocó en el mejoramiento de controles internos a lo largo del proceso de subsidios, que van desde su otorgamiento, hasta la solicitud de reembolso a ESSALUD; su importancia se inicia en los antecedentes de los saldos por cobrar que mantiene la empresa IRONBANK ante esta institución y además de todas las causales presentadas que originaron el rechazo al recupero del subsidio otorgado a sus colaboradores; el mejoramiento de controles de esta empresa será de vital trascendencia en primer orden para IRONBANK, y posteriormente a las empresas del grupo y al resto de empresas que mantienen similar situación.

El mejoramiento de controles al proceso de subsidios beneficiara directamente a las empresas empleadoras, que dejaran de perder cantidades de dinero significativo debido al rechazo de solicitudes de reembolso de subsidios por parte de ESSALUD, los beneficiarios indirectos en primer orden las áreas involucradas en el proceso: Compensaciones y Bienestar, que contarán con un proceso controlado que hará posible mantener en orden sus actividades, evitar riesgos de incobrabilidad, reducir tareas operativas innecesarias, contar con información actualizada y trabajar de forma sincronizada, en segundo orden los trabajadores de la empresa que contarán con comunicación efectiva de lo que es un subsidio y cuáles son sus derechos y obligaciones al ser beneficiados con el pago de esta prestación.

Resulta importante esta investigación ya que va a permitir que las actividades del área estén en manos de personal idóneo, y los directivos puedan tomar buenas decisiones que beneficien a la empresa Ironbank esto con la finalidad de tener más vigilancia y mejor control

interno en las operaciones que realiza la entidad. Asimismo, se demuestra la importancia del mejoramiento de los controles internos.

## **2.7. Limitaciones**

En el desarrollo de nuestro trabajo de investigación hemos encontrado las siguientes limitaciones:

- Información nula de antecedentes sobre la variable de subsidios laborales, esto afectó parcialmente al indicar antecedentes históricos, esto fue superado indicando antecedentes relacionados a la otra variable, control interno.
- La problemática planteada es de escaso conocimiento general tanto para los docentes y alumnos de la universidad, afectó en dudas sobre la aceptación de la problemática para el área de contabilidad y por ser un tema de poca relevancia para el profesional contable, se superó explicando a detalle la problemática, los antecedentes, y la trascendencia que podría tener en caso no se abarcara el tema desde el punto de vista contable.

### **CAPÍTULO 3:**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño de la Investigación**

El presente trabajo de investigación fue realizado bajo el enfoque de un diseño no experimental y de tipo descriptivo, porque a través de este nos permitirá determinar la situación del proceso mediante el reembolso de subsidios de la empresa IRONBANK, por la falta de control de dicho proceso y mejorar el reembolso solicitado a ESSALUD.

“La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre hechos y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, la preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”.<sup>25</sup>

Según lo señalado en el párrafo anterior una investigación descriptiva trabaja sobre situaciones reales y actuales de nuestra empresa IRONBANK, a través de ellos se podrá detallar los procesos y controles que permitan proponer una mejora.

---

<sup>25</sup> Sabino 1986:51

### **3.2. Método de la Investigación**

Para el desarrollo del siguiente trabajo de investigación se utilizó el método deductivo y analítico.

El método deductivo fue escogido porque abordaremos la información teórica que nos permitirá conocer los principios y teorías para la mejora de un proceso controlado de subsidios laborales; y analítico, porque identificaremos cada una de las posibles causas que existen a lo largo del proceso a los cuales tendremos que abordar para examinarlas y determinar los efectos de dicho proceso.

Aplicamos este método en nuestra investigación analizando cada proceso en el otorgamiento del subsidio o prestación económica y en el proceso de recupero o reembolso ante Essalud.

### **3.3. Tipo de Investigación**

La presente investigación se puede clasificar como investigación de campo ya que se basó en métodos que permiten recoger datos en forma directa de la realidad y también se puede clasificar como investigación documental debido a que se basa en análisis de datos obtenidos de diferentes fuentes de información, como tesis, revistas, libros y bibliografías.

Se escogió este tipo de investigación porque se trata de informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiéndonos certificar las condiciones reales en que se han conseguido los datos de la empresa IRONBANK. Y lo aplicamos recogiendo información del departamento de recursos humanos y contabilidad, donde no existe un detallado control interno al proceso de subsidio por incapacidad y el reembolso ante Essalud.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos**

La recopilación de información es importante porque de ello va a depender mucho la validez y seguridad de la investigación. Para esto se ha utilizado la siguiente técnica: La Encuesta, con el uso de esta técnica se obtuvo información que se aplicó a un grupo de personas en relación con el tema de control interno.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, lo aplicamos mediante un esquema formal de preguntas a una muestra de la población, constituida por 15 personas y 20 preguntas. Los datos aportados suministraron una valiosa información para el análisis y consecución del objetivo de la presente investigación.

Se escogió esta técnica porque permitió obtener y elaborar datos de manera rápida y eficaz acerca del tema.

### 3.5. Medición de Variables – indicadores

**Título : Mejoramiento del Control Interno al Proceso de otorgamiento y recupero de Subsidios por Incapacidad y el reembolso de Essalud a la Empresa Ironbank durante el periodo 2016**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	%	N° ITEMS	ITEMS	CRITERIO EVALUACIÓN
Subsidios por Incapacidad	Procedimientos para el otorgamiento del subsidio por incapacidad	Aplica los controles necesarios en el otorgamiento del subsidio por incapacidad temporal	50%	10	1. ¿Cuáles son los principales requisitos para el otorgamiento del subsidio por incapacidad temporal a los trabajadores?	Correcto 1  Incorrecto 0
					2. ¿A partir de cuándo se inicia el derecho al subsidio por incapacidad temporal?	
					3. ¿Por cuánto tiempo como máximo Essalud otorgará el subsidio por incapacidad, determinada y acreditada por COMECI y en tanto no realice trabajo remunerada?	
					4. ¿A partir de qué tiempo Essalud pagará el subsidio en base al informe médico emitido por COMECI?	
		5. ¿A cuánto equivale el monto a pagar como subsidio?				
		6. ¿Qué remuneraciones se exceptúan de la base de cálculo para el pago de subsidio?				
		7. ¿Cuál es el plazo máximo para regularizar una observación en la validación de descanso medico?				
		8. ¿Cuál es el plazo máximo para que el trabajador entregue los descansos médicos que justifique la inasistencia?				
		9. ¿Con que frecuencia son registrados los descansos médicos recibidos?				

		registro de descansos médicos			10. ¿Cuál es el plazo máximo para gestionar el canje de descansos médicos por el CITT (Certificado de Incapacidad Temporal para el Trabajado) en Essalud?	
Procedimientos para el recupero del subsidio por incapacidad	Conoce los requisitos que se deben cumplir para solicitar el reembolso del subsidio ante Essalud	50%	10	11. ¿Cuáles son los principales documentos por presentar para solicitar el reembolso del subsidio?		
				12. ¿Cuál es el plazo máximo para la presentación de la solicitud de reembolso ante ESSALUD?		
				13. ¿Cuál es el requisito principal que debe cumplir la empresa al ser evaluado por ESSALUD?		
	14. ¿Cuál es el plazo para el pago de los aportes de Essalud?					
	15. ¿Cuáles son los documentos por presentar en caso la incapacidad haya sido motivado por accidente causado por un tercero?					
	16. ¿Cuál es el plazo de ESSALUD para el otorgamiento del reembolso del subsidio?					
	17. ¿Cuándo se pierde el derecho a subsidios?					
	18. ¿Cuál es el procedimiento en caso haya una diferencia del subsidio a favor del beneficiario?					
	19. ¿Con qué frecuencia debería realizarse la conciliación de la cuenta por cobrar a ESSALUD?					
	Determina la relevancia en las cuentas por cobrar			20. ¿Cuáles son las políticas para la provisión de incobrabilidad de la cuenta de subsidios?		



### 3.6. Elaboración de Instrumentos



#### **CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL DE LA GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO DE LA EMPRESA IRONBANK**

**Profesión:**

**Tiempo de Servicios:**

**Instrucciones:** Estimados encuestados, la presente investigación necesita de su colaboración con respecto al tema “Mejoramiento del Control Interno al Proceso de Subsidios por Incapacidad y recupero del reembolso de Essalud”. Agradecemos anticipadamente su participación respondiendo con un aspa (X) la respuesta que considere correcta.

1. ¿Cuáles son los principales requisitos para el otorgamiento de subsidio por incapacidad temporal a los trabajadores?
  - a) Tener 6 meses de aportaciones y haberse atendido en Essalud
  - b) Tener vínculo laboral al momento del goce de la prestación
  - c) Tener 3 meses de aportaciones consecutivos o 4 no consecutivos, dentro de los 6 meses anteriores al mes de inicio de su incapacidad y vínculo laboral al momento del goce de la prestación
  - d) Bastara que exista afiliación a Essalud

2. ¿A partir de cuándo se inicia el derecho al subsidio por incapacidad temporal?
- a) 20 días de incapacidad
  - b) 21 días de incapacidad
  - c) 30 días de incapacidad
  - d) 15 días de incapacidad
3. ¿Por cuánto tiempo como máximo Essalud otorgará el subsidio por incapacidad, determinada y acreditada por COMECI y en tanto no realice trabajo remunerada?
- a) 150 días
  - b) 180 días
  - c) 340 días
  - d) 540 días
4. ¿A partir de qué tiempo Essalud pagará el subsidio en base al informe médico emitido por COMECI?
- a) 90 días
  - b) 150 días consecutivos y 90 no consecutivos
  - c) 90 días consecutivos y 150 no consecutivos
  - d) 150 días
5. ¿A cuánto equivale el monto a pagar como subsidio?
- a) Promedio diario de su última remuneración

- b) Promedio diario de sus 6 remuneraciones anteriores al inicio de su incapacidad
- c) Promedio diario de sus 12 remuneraciones
- d) Promedio diario de las 12 últimas remuneraciones anteriores al inicio de su Incapacidad

6. ¿Qué remuneraciones se exceptúan de la base de cálculo para el pago de subsidio?

- a) Las horas extras, sobretiempos y toda compensación por labor extraordinaria
- b) Remuneraciones adicionales como las gratificaciones de Fiestas Patrias y Navidad
- c) Remuneraciones que efectúen los aportes mensuales
- d) Remuneraciones adicionales como las gratificaciones y otros conceptos ordinarios legales o convencionales de periodicidad similar

7. ¿Cuál es el plazo máximo para regularizar una observación en la validación de descanso medico?

- a) 45 días hábiles
- b) 15 días hábiles
- c) 30 días hábiles
- d) 20 días hábiles

8. ¿Cuál es el plazo máximo para que el trabajador entregue los descansos médicos que justifique la inasistencia?

- a) Hasta 03 días después de haber ocurrido la inasistencia
- b) Hasta 02 días hábiles después de haber ocurrido la inasistencia

- c) Hasta 03 días hábiles después de haber ocurrido la inasistencia
- d) Hasta 07 días después de haber ocurrido la inasistencia

9. ¿Con que frecuencia son registrados los descansos médicos recibidos?

- a) Cada 15 días
- b) De forma diaria
- c) Antes del corte de la planilla
- d) Antes de la declaración mensual

10. ¿Cuál es el plazo máximo para gestionar el canje de descansos médicos por el CITT (Certificado de Incapacidad Temporal para el Trabajo) en Essalud?

- a) 90 días hábiles desde la fecha de emisión del descanso médico
- b) 30 días desde la fecha de emisión del descanso médico
- c) 30 días hábiles desde la fecha de emisión del descanso médico
- d) 60 días hábiles desde la fecha de emisión del descanso médico

11. ¿Cuáles son los principales documentos que presentar para solicitar el reembolso del subsidio?

- a) Solicitud de reembolso de prestaciones económicas - Formulario 8002, CITT  
(Certificado de Incapacidad Temporal para el Trabajo) emitido en original,  
certificados médicos en original que sustenten los 20 primeros días

b) Solicitud de reembolso de prestaciones económicas - Formulario 8001, CITT

(Certificado de Incapacidad Temporal para el Trabajo) emitido en original,  
certificados médicos en original que sustenten los 20 primeros días

c) Solicitud de reembolso de prestaciones económicas - Formulario 8001, CITT

(Certificado de Incapacidad Temporal para el Trabajo) emitido en original

d) Solicitud de reembolso de prestaciones económicas - Formulario 8002, CITT

(Certificado de Incapacidad Temporal para el Trabajo) emitido en original

12. ¿Cuál es el plazo máximo para la presentación de la solicitud de reembolso ante ESSALUD?

a) Hasta 6 meses contados a partir de la fecha en que inicia la incapacidad

b) Hasta 6 meses contados a partir de la fecha en que termina la incapacidad

c) Hasta el primer mes de haber terminado el periodo de la incapacidad

d) Hasta 4 meses contados a partir de la fecha en que termina la incapacidad

13. ¿Cuál es el requisito principal que debe cumplir la empresa al ser evaluado por ESSALUD?

a) Estar al día en el pago de sus aportaciones.

b) Estar al día en el pago de sus aportaciones, en los 6 meses anteriores a los 12 meses previos al mes de inicio de la incapacidad.

c) Estar al día en el pago de sus aportaciones, en los 12 meses anteriores a los 6 meses previos al mes de inicio de la incapacidad.

d) Estar al día en el pago de sus aportaciones, en los 12 meses anteriores al mes de inicio de la incapacidad.

14. ¿Cuál es el plazo para el pago de los aportes de Essalud?

- a) Hasta 7 día hábiles posteriores al mes correspondiente de pago.
- b) Hasta 15 día hábiles posteriores al mes correspondiente de pago.
- c) De acuerdo con el cronograma de vencimiento de las obligaciones tributarias establecido por Essalud
- d) De acuerdo con el cronograma de vencimiento de las obligaciones tributarias establecido por la Sunat.

15. ¿Cuáles son los documentos que presentar en caso la incapacidad haya sido motivado por accidente causado por un tercero?

- a) Declaración jurada firmada y sellada por el representante legal de la entidad empleadora
- b) Denuncia policial
- c) Parte Policial o Informe de autoridad competente
- d) Aviso de accidente de trabajo

16. ¿Cuál es el plazo de ESSALUD para el otorgamiento de reembolso del subsidio?

- a) 90 días hábiles
- b) 180 días hábiles
- c) 30 días hábiles
- d) 150 días hábiles

17. ¿Cuándo se pierde el derecho a subsidios?

- a) Cuando el trabajador realiza labor remunerada durante el periodo subsidiado
- b) Cuando cesa el vínculo laboral
- c) Cuando recupera su salud
- d) Cuando el trabajador realiza labor remunerada durante el periodo subsidiado y /o abandona el tratamiento medico

18. ¿Cuál es el procedimiento en caso haya una diferencia del subsidio a favor del beneficiario?

- a) Solicitar por escrito el reintegro hasta 2 meses después de haber sido recuperado
- b) El empleador no tiene derecho a reclamo
- c) Solicitar por escrito el reintegro antes del plazo de prescripción del subsidio
- d) Proceder con el descuento al trabajador

19. ¿Con qué frecuencia debería realizarse la conciliación de la cuenta por cobrar a ESSALUD?

- a) Periodicidad de 2 meses
- b) Periodicidad de 1 mes
- c) Periodicidad de 4 meses
- d) Periodicidad de 6 meses

20. ¿Cuáles son las políticas para la provisión de incobrabilidad de la cuenta de subsidios?

- a) Antigüedad de los saldos, mayores a 6 meses 100%

- b) Antigüedad de los saldos, de 7 a 12 meses del 50% y mayores a 12 meses 100%
- c) Antigüedad de los saldos, de 6 a 12 meses del 50% y mayores a 13 meses 100%
- d) Antigüedad de los saldos, mayores a 12 meses 100%

Gracias por su colaboración.



## **CAPITULO 4:**

### **CASO PRÁCTICO**

#### **4.1. Descripción general de Ironbank**

Ironbank, es una de las principales instituciones financieras del país, fundado e iniciando sus operaciones en el año de 1897, enfocados en brindar productos innovadores y un servicio conveniente y ágil a más de 2 millones de clientes. Cuenta con más de 290 tiendas financieras y más de 2,000 cajeros automáticos.

El banco está autorizado a operar como banco múltiple por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), y sus operaciones están normadas por la Ley General del Sistema Financiero y de Seguros y Orgánica de la SBS (Ley 26702 y modificatorias).

#### **4.2. Descripción del Negocio**

Ironbank ofrece tres tipos de productos:

- **Productos Pasivos:** Los cuales son el dinero y título valores que son entregados por el cliente para que este sea custodiado o administrados a través de cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo, etc.

- **Productos Activos:** Estos son los créditos o préstamos que se otorgan a sus clientes como son: créditos personales, vehiculares, hipotecarios, etc.; incluyen también los desembolsos a través de tarjetas de Crédito
- **Servicios:** como son pago de servicios públicos, transferencia, emisión de cheques, etc.

#### 4.3. Red de tiendas y sedes

Ironbank cuenta con más de 290 tiendas ubicadas en Lima y Provincias, 60% de ellas en Lima y el resto en Provincia, los cuales son el principal canal de atención de todos los clientes de Ironbank; también cuenta con 8 sedes administrativas ubicadas en Lima entre las principales sedes tenemos:

**Torre Principal** – La Victoria: donde se ubican la plana administrativa de las principales vicepresidencias de Ironbank

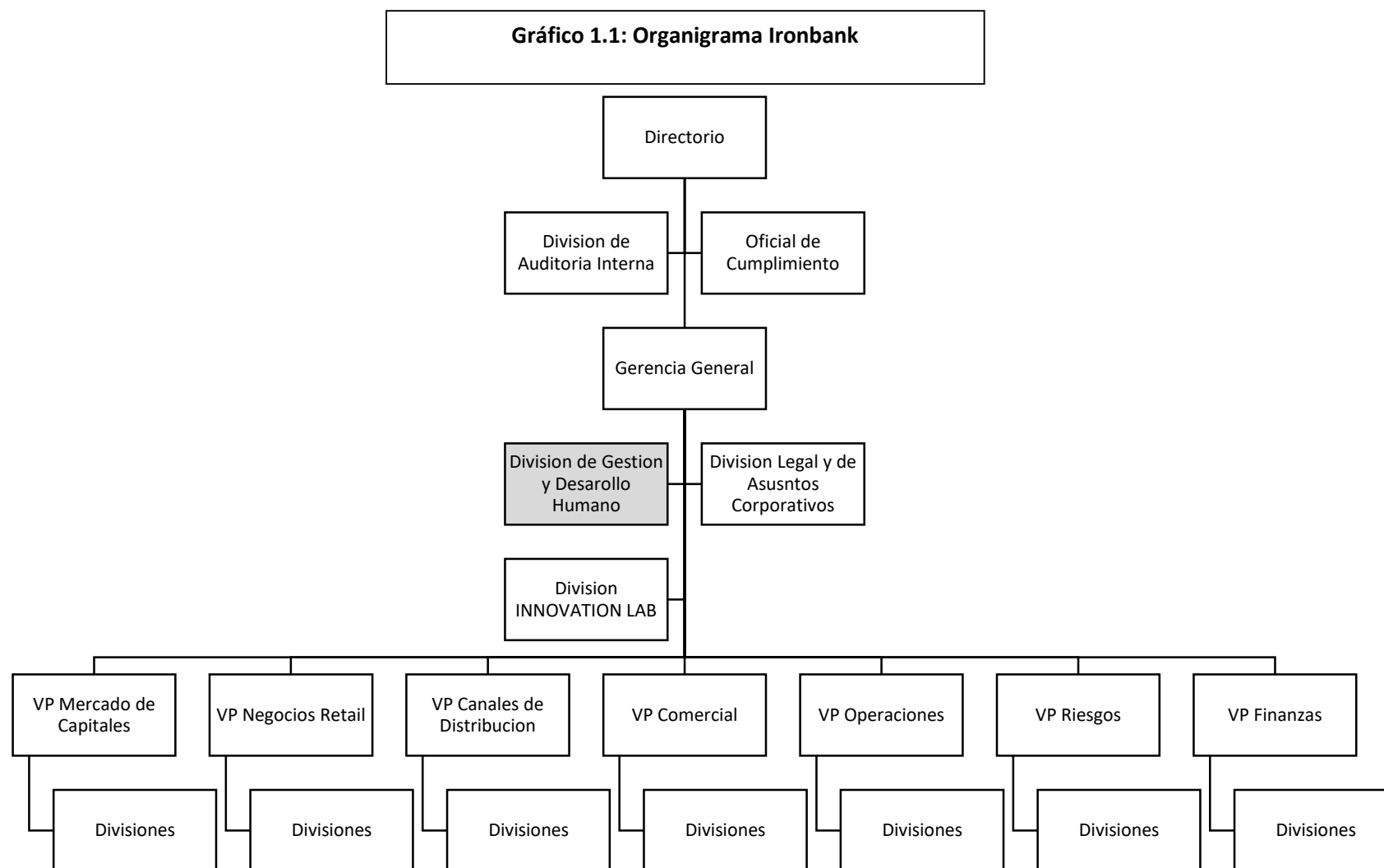
**Centro Cívico** – Centro de Lima: en esta sede se encuentran principalmente el personal de Negocios Retail y Canales de Distribución.

Además de otras sedes como: CTC, Centro Hipotecario, Av. El Parque, Camana, Canaval y Moreyra y el Centro de Capacitación.

#### 4.4. Estructurara organizacional de Ironbank

Ironbank esta conformada por un promedio de 7,000 colaboradores, distribuidos principalmente en alrededor de 290 tiendas a nivel nacional, atiende a mas de 2,000,000 clientes entre personas naturales y juridicas. Esta comformado por 7 Vicepresidencias Ejecutivas las cuales lideran un total de 55 divisiones.

En el siguiente diagarama se muestra la estructura organizacional de Ironbank:



Fuente: Elaboración propia basado en el Manual de Organización y Funciones de Ironbank

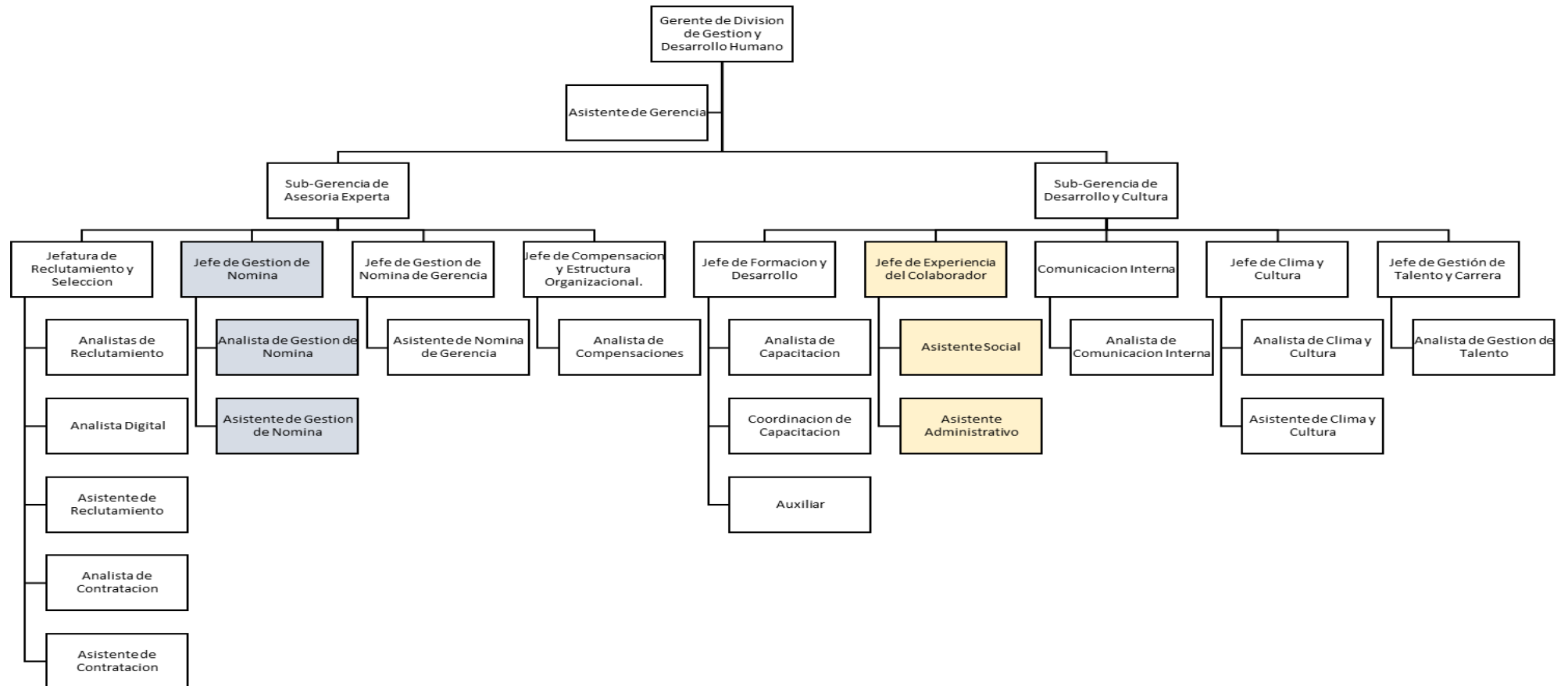
#### **4.5. Estructura organizacional de las áreas involucradas - División de Gestión y Desarrollo Humano (GDH)**

La División de Gestión y Desarrollo Humano (GDH) es responsable de gestionar y coordinar las acciones referentes al recurso humano desde su incorporación, remuneración, desarrollo hasta su desvinculación con Ironbank. Así mismo, se encarga de planear, proponer y controlar las actividades del personal, así como de velar por el mantenimiento de un buen clima institucional dentro de la cultura que promueve los valores y desarrollo de las personas. Tiene a su cargo actividades de:

- Reclutamiento y Selección de Personal.
- Compensación y Gestión Laboral
- Formación y Desarrollo para los colaboradores.
- Bienestar, Cultura y Comunicación, entre otros.

Para el año 2016 la estructura organizacional de la División de Gestión y Desarrollo Humano se mostraba de la siguiente manera:

**Gráfico 1.2: Organigrama División de Gestión y Desarrollo Humano**



Fuente: Elaboración propia basado en el Manual de Organización y Funciones de Ironbank

#### **4.6. Planteamiento del Caso Practico**

En esta parte de la investigación al área de GDH de Ironbank, se identificó que para el proceso de otorgamiento de otorgamiento y recupero de subsidios:

- No cuenta con procesos basados en los componentes del control interno
- Se detectó que en el proceso de otorgamiento de subsidios emplean mecanismos de controles manuales, no emplea mecanismos de control automáticos.
- Se refleja en los estados financieros que la cuenta por cobrar por subsidios mantiene saldos pendientes de cobro de una antigüedad mayor a dos años.
- No cuenta con manual de procedimientos.
- No cuenta con flujos de sus procesos.

##### **4.6.1. Proceso actual de subsidios**

A continuación, elaboramos un Flujograma de las actividades actuales del proceso de otorgamiento y recupero de los subsidios

Adicionalmente, levantamos información para la descripción de las actividades del proceso:

**Proceso de Otorgamiento:**

<b>Objetivo del proceso:</b> Otorgar a los colaboradores el monto correspondiente al periodo subsidiado		
<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>
Colaborador	Presenta incapacidad para laborar	En un plazo de 48 horas contadas a partir de la fecha en que se produzca la contingencia, deberá presentar a su Jefe Inmediato el Certificado Médico o CITT, únicos documentos válidos para su inasistencia por incapacidad.
Jefe inmediato	Registra inasistencia en el sistema Self Service...	Registrará el periodo de incapacidad de acuerdo a las fechas indicadas en el documento entregado por el colaborador, luego hará llegar este documento en original al área de Nominas.
Analista de Gestión de Nominas	Recibe los Certificados Médicos o CITT y registra datos en el sistema People Soft	<p>Procederá nuevamente a registrar en el sistema el periodo de incapacidad de acuerdo a lo indicado en el documento.</p> <p>De forma manual identificara y registrara el periodo que corresponda a los 20 primeros días y al periodo subsidiado.</p> <p>La periodicidad con que llegan los documentos es diaria y la periodicidad en que se efectúa el registro es de 2 veces al mes: antes de la fecha de corte de planilla (los 20 de cada mes), y días antes de la fecha de vencimiento para la presentación de información ante la Sunat.</p>
Analista de Gestión de Nominas	Entregará a los indicados, los siguientes documentos	<p>Luego de haber registrado los datos en el sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega a la Asistente Social, el Certificado Médico o CITT subsidiado</li> <li>• Entregará a Archivo los documentos que correspondan a periodos de los 20 primeros días.</li> </ul>
Jefe de Gestión de Nominas / Contabilidad	Ejecuta la contabilidad y abono del monto subsidiado	<p>Al cierre de planilla ejecuta la contabilidad de la operación, generando una cuenta por cobrar a Essalud contra una pendiente de pago del subsidio al colaborador.</p> <p>En la fecha programada para el pago de haberes, se regulariza pendiente de pago, haciendo efectivo el pago al colaborador por concepto de subsidio.</p>

### Proceso de Recupero:

<b>Objetivo del proceso:</b> Lograr el recupero de la cuenta por cobrar a Essalud por el otorgamiento de subsidios por Incapacidad abonado de forma adelantada a los colaboradores.		
Responsable	Actividad	Descripción
Asistente Social	Recibe los Certificados Médicos o CITT subsidiados y devuelve al colaborador los CM que requieren ser canjeados	<p>Entregados por el analista de nóminas procederá a efectuar la devolución al colaborador de los Certificados Médicos que requieren ser canjeados, adjuntando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Carta de los 20 primeros días” con firma y sello de la asistente social.</li> <li>• Anexo 10: Formulario para el trámite de validación de certificado médico, formulario de Essalud de uso del colaborador para la gestión de su canje.</li> <li>• Formulario 8001: Solicitud de Reembolso de prestaciones económicas, formulario de Essalud de uso del empleador para efectos de su presentación se requiere que el colaborador devuelva el documento solo firmado en la parte de “firma del asegurado titular”.</li> </ul> <p>Asimismo, solicita al colaborador que a la emisión del CITT por Essalud, comunique y/o entregue el documento de forma inmediata.</p> <p>En caso de entrega de CITT emitido por Essalud, hará entrega del documento al asistente administrativo.</p>
Colaborador	Realiza el canje del Certificado Médico por el CITT.	<p>Es responsable de efectuar el canje del Certificado Médico devuelto, por el CITT en las oficinas del CEVIT de Essalud.</p> <p>Para efectos de este trámite el CEVIT otorga un plazo máximo de 30 días hábiles contados</p>



		<p>desde la fecha de emisión del documento para el inicio de canje.</p> <p>Luego de la obtención del CITT deberá comunicar y/o entregar el documento a la Asistente Social.</p>
Asistente Administrativo	Recibe documentación para la presentación de la solicitud de reembolso.	<p>Recibe de: la asistente social los CITT entregados por el Analista de nóminas y/o entregados por el colaborador.</p> <p>Procede a preparar el expediente para la solicitud de reembolso ante Essalud, el cual contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los CITT emitidos o canjeados por Essalud.</li> <li>• Formulario 8001, con la firma del colaborador y firma y sello de la asistente social.</li> <li>• “Carta de cálculo del promedio de las 12 últimas remuneraciones”, con firma del jefe de Nominas.</li> <li>• En los casos en que sea el 1er. expediente subsidiado del colaborador, solicita a Archivo los 20 primeros días en original, adjuntándolos al expediente.</li> </ul> <p>Esta documentación será entregada al Proveedor del Servicio, antes de la fecha de prescripción de la solicitud de reembolso, 6 meses contados a partir de la fecha de vencimiento del periodo solicitado.</p>
Proveedor	Recibe y verifica la documentación antes de su presentación.	Verifica que toda la documentación entregada este conforme y de acuerdo a las especificaciones de Essalud para la aceptación de la solicitud de reembolso.
Proveedor	Entrega los cargos de la presentación	Entrega al asistente administrativo el cargo de la solicitud presentada, este es una copia del

		formulario 8001 con sello y fecha de presentación a Essalud.
Proveedor	Entrega los resúmenes de cobro de reembolso	Luego de la evaluación de la solicitud, Essalud emitirá los resúmenes de cobro, los cuales serán entregados por el proveedor al Asistente Administrativo.
Asistente Administrativo	Realiza el recojo del cheque	Procede a realizar el recojo del cheque de gerencia, haciendo la entrega de los formularios 8001, quedándose solo con copia de estos documentos.  El cheque será entregado al Analista de Gestión de Nominas.
Analista de Gestión de Nominas	Depósito de cheque y contabilidad del ingreso	El cheque será depositado a la cuenta de origen de los fondos y se procede al abono de los montos recuperados
Analista Contable	Generación de libro mayor	Genera el reporte de la cuenta de subsidios, y los respectivos asientos contables

**Fuente: Elaboración propia.**

Cabe resaltar que a lo largo del proceso se puede identificar 3 elementos principales en la gestión del proceso

- **Entrada:** El certificado Médico, que da origen al proceso de un subsidio
- **Proceso:** El CITT (Certificado Médico de Incapacidad para el Trabajo), documento resultado de la validación del certificado médico, que es requisito indispensable para la obtención del reembolso
- **Salida:** El reembolso de Essalud, recupero del subsidio.



Fuente: Elaboración propia

Tenemos conocimiento que este proceso no cuenta con controles necesarios para cumplir con las especificaciones y requisitos que expone la norma de Essalud para obtener el reembolso de los subsidios.

Se vio necesario identificar en el flujograma los riesgos detectados a lo largo del proceso,

#### **4.6.2. Identificación de riesgos hallados en el flujograma actual del proceso**

De acuerdo con el levantamiento de información del flujo actual del proceso se detectaron 6 riesgos principales:

Objetivo del proceso	Riesgo detectado	Descripción del Riesgo	Tipo de Riesgo	Causa	Efecto
Registrar correctamente los certificados médicos corresponde a los 20 primeros días y los certificados con periodos subsidiados.	<b>R1:</b> Inadecuada validación en el sistema People Net al registro de Certificados Médicos.	Al registro de Certificados Médicos en el sistema People Net, no efectúa la diferenciación de los Certificados Médicos correspondientes a periodos subsidiados y a los 20 primeros días.	Operativo	La diferenciación al registro de certificados médicos se realiza de forma manual.	Incorrecta cuantificación de los 20 primeros días, y/o indebido otorgamiento de subsidio.
Correcto otorgamiento del subsidio a partir del día 21 y hasta un plazo máximo de 340 días.	<b>R2:</b> el sistema People Net no controla el límite de 340 días permitido por Essalud para el recupero como subsidio.	Al registro de Certificados Médicos en el sistema People Net, no alerta que Certificados Médicos ya superan el plazo máximo de subsidio.	Operativo	Los responsables del registro de certificados médicos no validan el límite permitido.	Indebido otorgamiento de subsidio a colaboradores que sobrepasaron el límite de una incapacidad temporal.

Registrar de forma oportuna todos los certificados médicos que son remitidos a las oficinas de GDH.	<b>R3:</b> Registro Inoportuno por el área de Nóminas y retrasos en la devolución del Certificados Médicos al colaborador para el canje por el CITT.	El Certificado Médico identificado como subsidiado, cuenta con un plazo de 30 días hábiles contados desde la fecha de emisión del documento para efectuar el canje por el CITT.	Operativo	Responsable del registro realiza esta acción solo 2 veces al mes.	Plazos inoportunos para que el colaborador realice el canje del certificado médico por el CITT.
Asegurar que el colaborador realice la entrega oportuna de los certificados médicos ya canjeados (CITT).	<b>R4:</b> Incumplimiento del colaborador en la entrega de los CITT canjeados.	Los CITT canjeados no son entregados por el colaborador en un plazo prudente para iniciar la solicitud de reembolso, 6 meses contados a partir del término de descanso médico.	Operativo	Falta de personal para hacer el seguimiento a cada colaborador para la entrega del CITT	Sin la presentación del CITT no se puede iniciar la solicitud de reembolso.
Cerciorar que la solicitud de reembolso se presente a Essalud dentro de los plazos indicados.	<b>R5:</b> Incumplimiento de la presentación de la solicitud de reembolso dentro del periodo de 6 meses	A consecuencia de no contar con todos los requisitos y/o mala gestión en las fechas de prescripción, no se da inicio a la solicitud de reembolso.	Operativo	No contar con todos los requisitos para la presentación de reembolso.	Perder la oportunidad para presentar la solicitud de reembolso.

Asegurar que se realice de forma mensual las conciliaciones de la cuenta de subsidios.	<b>R6:</b> Falta de conciliación de la cuenta de subsidios por cobrar contra el mayor auxiliar.	No se realiza la conciliación de cuenta de forma periódica.	Operativo	No considerar realizar esta actividad por no ser una cuenta relevante para la empresa.	No conocer la situación real de los montos pendientes de pago, (antigüedad, situación de recupero, etc.)
--	---	---	-----------	--	--

**Fuente: Elaboración propia.**

#### **4.6.3. Resumen guía para el mejoramiento e implementación del Control Interno en los riesgos hallados**

Para el mejoramiento e implementación del control interno, elaboramos una guía para el proceso de subsidios en base a los riesgos hallados, considerando los elementos de Control Interno que debiera existir y componentes Coso y su aplicación por cada riesgo.



Riesgos	Elementos	Componentes				
		Ambiente de Control	Administración de Riesgos	Actividades de Control	Información y Comunicación	Supervisión
R1: Inadecuada validación en el sistema People Net al registro de Certificados Médicos.	Personal	Seleccionar personal competente e idóneo y con experiencia en proceso de subsidios	Lineamientos, políticas o directiva para implementar la gestión de riesgos	Implementación de controles automatizados en los sistemas para el otorgamiento de subsidios	Conocimiento de normativas de ESSALUD	Registrar deficiencias reportadas por los responsables del registro de certificados médicos
R3: Registro Inoportuno por el área de Nóminas y retrasos en la devolución del Certificados Médicos al colaborador para el canje por el CITT.		Establecer capacitación contantes y actualización al personal en temas normativos referente a subsidios		Establecer procedimientos internos para el otorgamiento de subsidios	Comunicación a todo el personal sobre las políticas y procedimiento para el otorgamiento del subsidio	
R4: Incumplimiento del colaborador en la entrega de los CITT canjeados.		fortalecer y propagar entre todo el personal el sentido de responsabilidad		Establecer lineamientos y plazos a los colaboradores para entrega del CITT	Registrar inconvenientes reportadas por los colaboradores ante dificultades para canje del CITT	

<b>R6:</b> Falta de conciliación de la cuenta de subsidios por cobrar contra el mayor auxiliar.	Organización	Seleccionar personal competente e idóneo para el análisis de la cuenta	Lineamientos, políticas o directiva para implementar la gestión de riesgos	Realizar controles físicos de la cuenta por cobrar	Comunicar a las áreas involucradas los saldos mensuales de la cuenta	Revisión periódica de cuenta contable
<b>R2:</b> el sistema People Net no controla el límite de 340 días permitido por Essalud para el recupero como subsidio.	Sistemas y procedimientos	Establecer capacitación contantes y actualización al personal en temas normativos referente a subsidios		Implementación de controles automatizados en los sistemas para el otorgamiento de subsidios	Conocimiento de normativas de ESSALUD	Registrar deficiencias reportadas por los responsables del registro de certificados médicos
<b>R5:</b> Incumplimiento de la presentación de la solicitud de reembolso dentro del periodo de 6 meses	Supervisión	Seleccionar personal competente e idóneo y con experiencia en proceso de subsidios		Realizar monitoreos al proveedor responsable de presentación de solicitudes		Monitoreo continuo en la selección del proveedor de servicios ante Essalud

**Fuente:** Elaboración propia.

#### **4.6.4. Flujograma y procedimiento sugerido**

Considerando los riesgos hallados en el proceso y la guía de mejoramiento e implementación de control, sugerimos un nuevo flujo el cual se caracterizará por:

- Disminución de reproceso en el registro de certificados médicos
- Amplitud de tiempo para el inicio de gestiones ante Essalud.
- Fortalecimiento de monitoreo para la entrega de CITT
- Implementación de controles automáticos en el sistema

**Proceso de Otorgamiento:**

<b>Objetivo del proceso:</b> Otorgar a los colaboradores el monto correspondiente al periodo subsidiado, validando que se cumplan los requisitos para su otorgamiento, este se efectuara en la misma frecuencia en que se realiza el pago de haberes.		
<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>
Colaborador	Presenta Incapacidad para laborar	En un plazo de 48 horas contadas a partir de la fecha en que se produzca la contingencia, deberá presentar a su Jefe Inmediato el Certificado Médico o CITT, únicos documentos válidos para justificar su inasistencia por incapacidad.
Jefe inmediato	Registra inasistencia en el sistema Self Service...	<p>Registrará el periodo de incapacidad de acuerdo a las fechas indicadas en el documento entregado por el colaborador.</p> <p>En caso de ser un Certificado Médico correspondiente a los 20 primeros días, será devuelto al colaborador para su custodia.</p> <p>De tratarse de un Certificado Médico con periodo subsidiado enviar escaneo de Certificado Médico y solicitar conformidad a Gestión de Nominas</p>
Gestión de Nominas	Recibe los scaneo de Certificado Médico o CITT y entrega conformidad en el sistema People Soft.	Verifica datos del documento con periodo registrado y entrega conformidad a Jefe Inmediato.
Jefe inmediato	Recibe conformidad de Nóminas, y solicita al colaborador F8001.	<p>El formulario 8001 con firma del colaborador será enviado al Proveedor del Servicio.</p> <p>Los documentos en original serán remitidos al Proveedor del Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- CITT, para la presentación de solicitud de reembolso.</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado Médico para ser canjeado por el CITT.</li> </ul>
Gestión de Nominas	<p>Genera carta de cálculo de las 12 últimas remuneraciones y carta de los 20ros. días, también se ejecuta la contabilidad y abono del monto subsidiado</p>	<p>Genera y entrega al Proveedor del Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta de Cálculo del Promedio de las 12 últimas remuneraciones”, para la presentación de solicitud de reembolso.</li> <li>- Carta de los 20ros días para los Certificados Médicos que requieren ser canjeados por el CITT.</li> </ul> <p>Al cierre de planilla ejecuta la contabilidad de la operación, generando una cuenta por cobrar a Essalud contra una pendiente de pago del subsidio al colaborador.</p> <p>En la fecha programada para el pago de haberes, se regulariza pendiente de pago, haciendo efectivo el pago al colaborador por concepto de subsidio.</p>

**Fuente:** Elaboración propia.

#### **Proceso de Recupero:**

<p><b>Objetivo del proceso:</b> Lograr un eficiente recupero de la cuenta por cobrar a Essalud por el otorgamiento de subsidios por Incapacidad abonado de forma adelantada a los colaboradores.</p>		
Responsable	Actividad	Descripción
Proveedor	Solicita a Essalud Reembolso del Subsidio.	<p>El proveedor recibe de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe inmediato: CITT</li> <li>- Colaborador: CM o CITT de los 20ros días, F8001</li> <li>- Nominas: Carta cálculo del promedio 12 ultimas remuneraciones.</li> </ul>

		<p>El proveedor será el encargado de gestionar la solicitud de reembolso de subsidio ante Essalud,</p> <p>Este tendrá la facultad de solicitar y coordinar con el colaborador la entrega de los CM o CITT de los 20ros días y F8001.</p> <p>Sera responsable de la entrega de reporte de recuperado de subsidios y cheque de reembolso al administrativo, así como de informar con evidencias en caso de que este no pudiera ser efectuado.</p>
Proveedor	Solicita a Essalud canje de CM por el CITT	<p>El proveedor recibe de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe inmediato: Certificado Médico a canjear</li> <li>- Nominas: Carta de los 20 primeros días.</li> </ul> <p>El proveedor será el encargado de gestionar la solicitud de canje del Certificado Médico subsidiados por el CITT ante Essalud,</p> <p>Este tendrá la facultad de solicitar y coordinar con el colaborador los documentos adicionales que se requieren para tal fin.</p> <p>Con el CITT canjeado iniciara solicitud de reembolso ante Essalud</p> <p>Sera responsable de informar con evidencias a administrativo en caso de que este no pudiera ser efectuado.</p>
Administrativo	Recibe Cheques y reporte de gestión.	<p>Recibe de proveedor cheque de reembolso y reporte de subsidios recuperados</p> <p>Recibe de Nominas: Reporte de Valores Subsidiados</p>

		Realiza la validación de subsidios otorgados y subsidios recuperados.  El cheque será entregado al Analista de Gestión de Nominas
Analista de Gestión de Nominas	Depósito de cheque y contabilidad del ingreso	El cheque será depositado a la cuenta de origen de los fondos y se procede al abono de los montos recuperados
Analista Contable	Generación de libro mayor	Genera el reporte de la cuenta de subsidios, y los respectivos asientos contables

**Fuente: Elaboración propia.**

#### 4.6.5. Estados Financieros

IROBANK S.A.C. ESTADO DE SITUACION FINANCIERA (expresado en nuevos soles)		
	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	S/.	S/.
<b>Activo</b>		
<b>Activo Corriente</b>		
Efectivo y Equivalente de efectivo	5,201,257	4,590,028
Cuenta por cobrar comerciales	1,720,997	1,434,164
Otras cuentas por cobrar	2,650,000	2,000,000
Gastos pagados por anticipado	54,477	45,398
<b>Total activo corriente</b>	<b>9,626,731</b>	<b>8,069,590</b>
<b>Activo no corriente</b>		
Inversiones Mobiliarias	50,410	42,008
Inmueble, maquinaria y equipo(neto)	4,185,633	4,185,633
Intangibles(neto)	96,644	80,537
<b>Total activo no corriente</b>	<b>4,332,687</b>	<b>4,308,178</b>
<b>Total Activo</b>	<b>13,959,418</b>	<b>12,377,768</b>
<b>Pasivo y Patrimonio</b>		
<b>Pasivo corriente</b>		
Tributos por pagar	1,725,400	1,437,833
Remuneraciones por pagar	1,580,120	1,316,767
Cuentas por pagar comerciales	120,788	100,657
Otras cuenta por pagar	9,875	8,229
<b>Total pasivo corriente</b>	<b>3,436,183</b>	<b>2,863,486</b>
<b>Pasivo no corriente</b>		
Obligaciones financieras	4,622,449	3,852,041
Impuesto a la renta diferido	11,969	9,974
<b>Total pasivo no corriente</b>	<b>4,634,418</b>	<b>3,862,015</b>
<b>Total pasivo</b>	<b>8,070,601</b>	<b>6,725,501</b>
<b>Patrimonio</b>		
Capital social	1,750,662	1,750,662
Reserva legal	322,401	322,401
Resultados acumulados	3,579,204	3,370,448
Resultados del Ejercicio	236,550	208,756
<b>Total patrimonio</b>	<b>5,888,817</b>	<b>5,652,267</b>
<b>Total pasivo y patrimonio</b>	<b>13,959,418</b>	<b>12,377,768</b>

IROBANK S.A.C. ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES (expresado en nuevos soles)		
	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	S/.	S/.
Ventas	68,122,041	64,075,550
Costos de Ventas	-28,154,446	-25,176,698
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>39,967,595</b>	<b>38,898,852</b>
Gastos de operación:		
Gastos de administración	28,644,780	25,807,891
Gastos de Venta	10,766,630	12,320,871
	39,411,410	38,128,762
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>556,185</b>	<b>770,090</b>
Otros ingresos y gastos:		
Ingresos financieros	852,959	924,478
Otros ingresos	654,778	621,778
Gastos financieros	-1,212,003	-1,517,990
Otros gastos	-615,369	-589,600
	-319,635	-561,334
<b>Utilidad antes de impuesto a la renta</b>	<b>236,550</b>	<b>208,756</b>
Impuesto a la Renta	0.00	0.00
<b>Utilidad y total de resultados</b>	<b>236,550</b>	<b>208,756</b>



#### 4.6.7. Ratios Financieros

##### 1. Ratio de Liquidez

$$\text{Razon Corriente: } \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{9,626,731}{3,436,183} = 2.80$$

\* Es decir, que por cada sol de deuda la empresa cuenta con S/. 2.80 para pagarla.

##### 2. Ratio de Rentabilidad

$$\text{Rentabilidad Patrimonial: } \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} = \frac{556,185}{5,888,817} = 0.09$$

\* Un ratio alto significa que los accionistas están consiguiendo mayores beneficios por cada unidad monetaria invertida.

$$\text{3. Apalancamiento Financiero } \frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Activos Totales}} = \frac{8,070,601}{13,959,418} = 0.58$$

\* De la expresión anterior se deduce que si el coeficiente es alto significa la empresa está empleando más deuda para financiar sus activos y así obtener utilidades.

$$\text{4. Margen Bruto } \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} = \frac{39,967,595}{68,122,041} = 0.586705777 \quad 58.67\%$$

\* Nos indica que la empresa tiene una utilidad bruta de 52.29% con respecto a sus ventas anuales.

$$\text{5. Endeudamiento Patrimonial } \frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Patrimonio}} = \frac{8,070,601}{5,888,817} = 1.370496145$$

\* Si es mayor a 1, tiene mala capacidad de pago.

Fuente: Ratios financieros Revista Actualidad Empresarial.

## **CAPITULO 5**

### **RESULTADOS**

#### **5.1. Descripción e Interpretación de Resultados**

En esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario; dicho instrumento estuvo estructurado por 20 preguntas relacionadas al problema de investigación, teniendo cada pregunta 4 alternativas, siendo una de ellas la correcta y las demás incorrectas.

El cuestionario se aplicó a los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Empresa Ironbank a un total de 15 personas tanto al personal de bienestar como al personal de compensaciones, para medir el nivel de conocimiento que poseen en el otorgamiento de subsidios y asimismo sobre el procedimiento del recupero del mismo; este instrumento se aplicó una sola vez por aproximadamente 30 minutos para su resolución.

A continuación, mostraremos los resultados de la aplicación de los cuestionarios representados por cuadros, gráficos y su respectiva interpretación.

### **CUADRO N° 01**

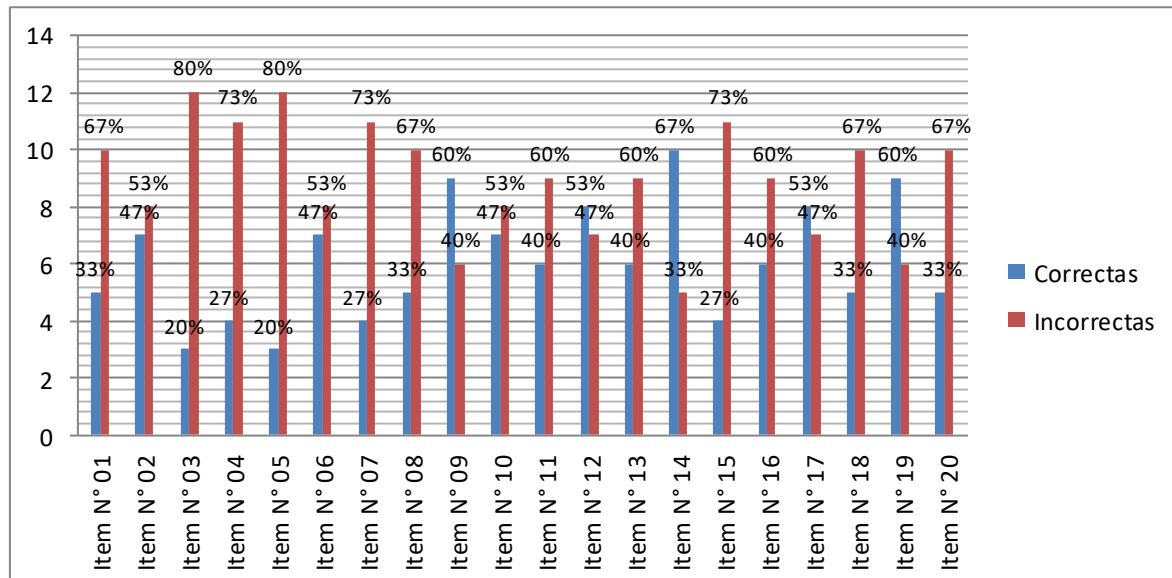
Resultados generales obtenidos de la aplicación del cuestionario para determinar cuáles son los efectos del mejoramiento del control interno al proceso de subsidios por incapacidad y recupero del reembolso de Essalud en la empresa Ironbank durante el periodo 2016.

ITEM N°	ITEM	CORRECTAS		INCORRECTAS		TOTAL	
			%		%		%
1	¿Cuáles son los principales requisitos para el otorgamiento del subsidio por incapacidad temporal a los trabajadores?	5	33	10	67	15	100
2	¿A partir de cuándo se inicia el derecho al subsidio por incapacidad temporal?	7	47	8	53	15	100
3	¿Por cuánto tiempo como máximo Essalud otorgará el subsidio por incapacidad, determinada y acreditada por COMECI y en tanto no realice trabajo remunerada?	3	20	12	80	15	100
4	¿A partir de qué tiempo Essalud pagará el subsidio en base al informe médico emitido por COMECI?	4	27	11	73	15	100
5	¿A cuánto equivale el monto a pagar como subsidio?	3	20	12	80	15	100
6	¿Qué remuneraciones se exceptúan de la base de cálculo para el pago de subsidio?	7	47	8	53	15	100
7	¿Cuál es el plazo máximo para regularizar una observación en la validación de descanso médico?	4	27	11	73	15	100
8	¿Cuál es el plazo máximo para que el trabajador entregue los descansos médicos que justifique la inasistencia?	5	33	10	67	15	100
9	¿Con qué frecuencia son registrados los descansos médicos recibidos?	9	60	6	40	15	100
10	¿Cuál es el plazo máximo para gestionar el canje de descansos médicos por el CITT (Certificado de Incapacidad Temporal para el Trabajado) en Essalud?	7	47	8	53	15	100
11	¿Cuáles son los principales documentos a presentar para solicitar el reembolso del subsidio?	6	40	9	60	15	100
12	¿Cuál es el plazo máximo para la presentación de la solicitud de reembolso ante ESSALUD?	8	53	7	47	15	100
13	¿Cuál es el requisito principal que debe cumplir la empresa al ser evaluado por ESSALUD?	6	40	9	60	15	100
14	¿Cuál es el plazo para el pago de los aportes de Essalud?	10	67	5	33	15	100
15	¿Cuáles son los documentos a presentar en caso la incapacidad haya sido motivado por accidente causado por un tercero?	4	27	11	73	15	100
16	¿Cuál es el plazo de ESSALUD para el otorgamiento del reembolso del subsidio?	6	40	9	60	15	100
17	¿Cuándo se pierde el derecho a subsidios?	8	53	7	47	15	100
18	¿Cuál es el procedimiento en caso haya una diferencia del subsidio a favor del beneficiario?	5	33	10	67	15	100
19	¿Con qué frecuencia debería realizarse la conciliación de la cuenta por cobrar a ESSALUD?	9	60	6	40	15	100
20	¿Cuáles son las políticas para la provisión de incobrabilidad de la cuenta de subsidios?	5	33	10	67	15	100

Fuente: Cuestionario para el personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Empresa Ironbank.

## GRÁFICO N° 01

Resultados generales obtenidos de la aplicación del cuestionario para determinar cuáles son los efectos del mejoramiento del control interno al proceso de subsidios por incapacidad y recupero del reembolso de Essalud en la empresa Ironbank durante el periodo 2016.



Fuente: Cuestionario para el personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Empresa Ironbank.

### Interpretación:

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del cuestionario, aplicado a los 15 trabajadores de las áreas de compensaciones y bienestar.

Entre las personas encuestadas se encontró que el 80% no tenía idea de cuánto tiempo como máximo Essalud otorga el subsidio por incapacidad a los trabajadores, y tampoco sabían a cuanto equivale el monto a pagar como subsidio, esto puede ser debido a que los trabajadores necesitaban capacitaciones constantes para mejorar el nivel de conocimiento de los involucrados en el proceso acerca de la normatividad vigente de Essalud.

También podemos ver que el 73% de los encuestados no sabían que el plazo máximo para regularizar una observación en la validación de un descanso médico era de 30 días hábiles, habiendo considerado como respuesta correcta un plazo máximo de 45 días.

Asimismo, se puede observar que un 53% de los encuestados no sabían cuáles son los conceptos o remuneraciones que se exceptúan de la base de cálculo para el pago o desembolso del subsidio.

Por otra parte, podemos ver también que un 53% de los encuestados consideraban que a partir del día 30 de incapacidad se inicia el derecho al subsidio por incapacidad temporal, siendo esta respuesta incorrecta, ya que es a partir del día 21 de incapacidad para gozar del derecho al subsidio.

## **CUADRO N° 02**

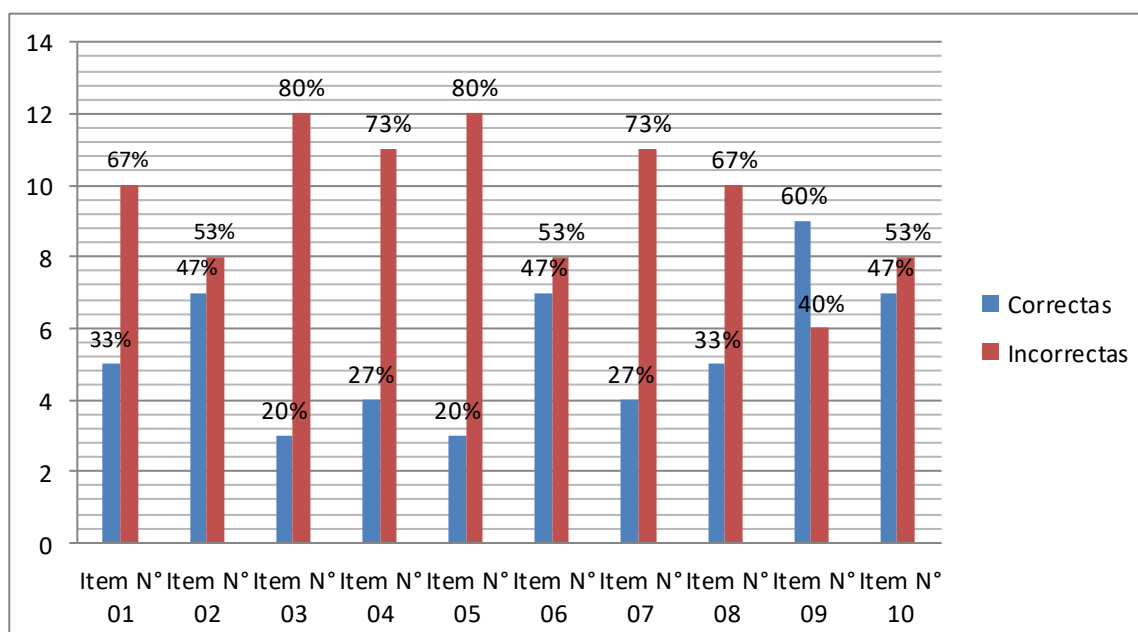
Resultados generales obtenidos de la aplicación del cuestionario para determinar cuáles son los efectos del mejoramiento del control interno al proceso de subsidios por incapacidad en el procedimiento del otorgamiento del subsidio en la empresa Ironbank durante el periodo 2016.

ITEM N°	ITEM	CORRECTAS		INCORRECTAS		TOTAL	
			%		%		%
1	¿Cuáles son los principales requisitos para el otorgamiento del subsidio por incapacidad temporal a los trabajadores?	5	33	10	67	15	100
2	¿A partir de cuándo se inicia el derecho al subsidio por incapacidad temporal?	7	47	8	53	15	100
3	¿Por cuánto tiempo como máximo Essalud otorgará el subsidio por incapacidad, determinada y acreditada por COMECI y en tanto no realice trabajo remunerada?	3	20	12	80	15	100
4	¿A partir de qué tiempo Essalud pagará el subsidio en base al informe médico emitido por COMECI?	4	27	11	73	15	100
5	¿A cuánto equivale el monto a pagar como subsidio?	3	20	12	80	15	100
6	¿Qué remuneraciones se exceptúan de la base de cálculo para el pago de subsidio?	7	47	8	53	15	100
7	¿Cuál es el plazo máximo para regularizar una observación en la validación de descanso médico?	4	27	11	73	15	100
8	¿Cuál es el plazo máximo para que el trabajador entregue los descansos médicos que justifique la inasistencia?	5	33	10	67	15	100
9	¿Con que frecuencia son registrados los descansos médicos recibidos?	9	60	6	40	15	100
10	¿Cuál es el plazo máximo para gestionar el canje de descansos médicos por el CITT (Certificado de Incapacidad Temporal para el Trabajo) en Essalud?	7	47	8	53	15	100

Fuente: Cuestionario para el personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Empresa Ironbank.

## GRÁFICO N° 02

Resultados generales obtenidos de la aplicación del cuestionario para determinar cuáles son los efectos del mejoramiento del control interno al proceso de subsidios por incapacidad en el procedimiento del otorgamiento del subsidio en la empresa Ironbank durante el periodo 2016.



Fuente: Cuestionario para el personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Empresa Ironbank.

### Interpretación:

De los resultados obtenidos se encontró que el 80% de los encuestados no sabían a cuanto equivale el monto a pagar como subsidio, ya que muchos consideraban que era el promedio diario de su última remuneración, siendo la respuesta correcta el promedio diario de las 12 últimas remuneraciones anteriores al inicio de su incapacidad. Por otra parte, el 60% del personal sí tenían el conocimiento que la frecuencia del registro de los descansos médicos recibidos se realiza de forma diaria, habiendo considerado el otro porcentaje del personal que se registraban antes de la declaración mensual a Sunat.

### **CUADRO N° 03**

Resultados generales obtenidos de la aplicación del cuestionario para precisar cuáles son los efectos del mejoramiento del control interno al proceso de subsidios por incapacidad en el procedimiento del recupero del subsidio en la empresa Ironbank durante el periodo 2016.

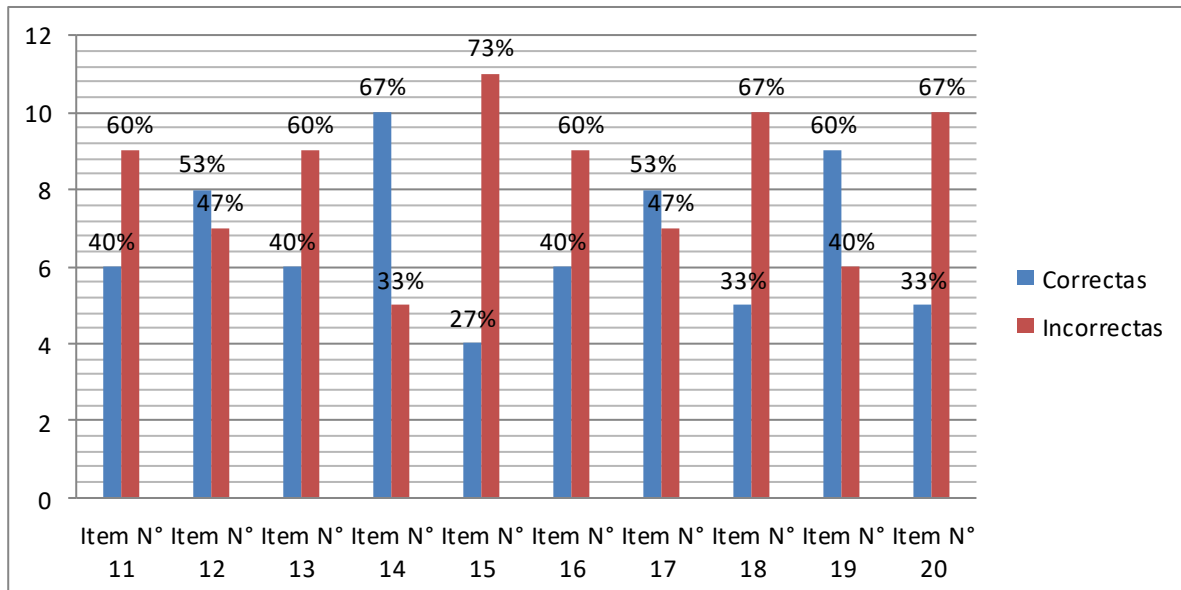
ITEM N°	ITEM	CORRECTAS		INCORRECTAS		TOTAL	
			%		%		%
11	¿Cuáles son los principales documentos a presentar para solicitar el reembolso del subsidio?	6	40	9	60	15	100
12	¿Cuál es el plazo máximo para la presentación de la solicitud de reembolso ante ESSALUD?	8	53	7	47	15	100
13	¿Cuál es el requisito principal que debe cumplir la empresa al ser evaluado por ESSALUD?	6	40	9	60	15	100
14	¿Cuál es el plazo para el pago de los aportes de Essalud?	10	67	5	33	15	100
15	¿Cuáles son los documentos a presentar en caso la incapacidad haya sido motivado por accidente causado por un tercero?	4	27	11	73	15	100
16	¿Cuál es el plazo de ESSALUD para el otorgamiento del reembolso del subsidio?	6	40	9	60	15	100
17	¿Cuándo se pierde el derecho a subsidios?	8	53	7	47	15	100
18	¿Cuál es el procedimiento en caso haya una diferencia del subsidio a favor del beneficiario?	5	33	10	67	15	100
19	¿Con qué frecuencia debería realizarse la conciliación de la cuenta por cobrar a ESSALUD?	9	60	6	40	15	100
20	¿Cuáles son las políticas para la provisión de incobrabilidad de la cuenta de subsidios?	5	33	10	67	15	100

Fuente: Cuestionario para el personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Empresa Ironbank.



### **GRÁFICO N° 03**

Resultados generales obtenidos de la aplicación del cuestionario para precisar cuáles son los efectos del mejoramiento del control interno al proceso de subsidios por incapacidad en el procedimiento del recupero del subsidio en la empresa Ironbank durante el periodo 2016.



Fuente: Cuestionario para el personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Empresa Ironbank.

### **Interpretación:**

De los resultados obtenidos se encontró que el 73% de los encuestados no sabían que la denuncia policial era el documento principal que presentar en caso la incapacidad haya sido motivado por accidente causado por un tercero, ya que en muchos casos consideraban que el documento a presentar era una declaración jurada firmada y sellada por el representante legal de la entidad empleadora. Por otra parte, el 67% del personal sí tenían el conocimiento que el plazo para el pago de los aportes de Essalud es de acuerdo con el cronograma de vencimiento de las obligaciones tributarias establecido por Sunat.

## **5.2. Propuestas de alternativas**

El proceso para el control interno es vital para toda organización, ya que a través de estos controles se logra ejecutar efectivamente el proceso normal de las operaciones diarias de dicha organización; lo cual permite atender oportunamente los subsidios por incapacidad temporal logrando que se cumplan los objetivos planteados.

De ahí la importancia que los reembolsos de Essalud sean llevados en toda organización de una manera eficiente y asertiva, a través de un sistema de control interno que permita generar a la empresa información confiable y oportuna.

En este sentido la Empresa Ironbank S.A.C. ha presentado debilidades que tiene gran relación con el proceso de controles internos, cuya información manejada actualmente en la cuenta por cobrar a Essalud no puede ser recuperada debido a muchos aspectos.

Las propuestas para disminuir las debilidades son las siguientes:

- Debe realizarse una segregación de funciones, aunque exista un número amplio de empleados, de tal forma que exista una supervisión muy estrecha de la gerencia sobre la persona que realiza el trámite de reembolso a Essalud, a fin de que se logre obtener un grado de seguridad y el logro de las metas trazadas por la empresa.
- Se debe establecer una supervisión adecuada en el departamento de recursos humanos, separando estas actividades en personal debidamente capacitado, asimismo priorizar el diseño de una efectiva política contando con personal con el suficiente entrenamiento previo en la empresa, a fin de que no se retrase el proceso de subsidios por incapacidad y por ende el reembolso de Essalud se logre efectivizar en la fecha establecida y se pueda disponer de los recursos para el cumplimiento de las obligaciones de la empresa.

- Es conveniente que la organización mejore su sistema de control interno y comprender el rol importante que juega. Asimismo, deben capacitar al personal para que no vulneren las normas de Control Interno; así como, es necesario y fundamental mantener un Ambiente de Control adecuado, donde todo sea transparente, sin ambigüedades para evitar confusiones.

## **CAPITULO 6:**

### **ESTANDARIZACIÓN**

#### **6.1. Normas Legales**

Entre las normas legales relacionadas al proceso se mencionan las siguientes:

##### **6.1.1. Ley N° 26790-Ley de la Modernización de la Seguridad Social en Salud**

En el Artículo 12 nos manifiesta que tienen derecho al subsidio por incapacidad temporal los afiliados regulares en actividad que cumplan con los requisitos establecidos.

Esta definición la obtenemos del Marco Teórico de nuestra tesis: “Conceptualmente el término subsidios se define como una prestación pública asistencia de carácter económico y de duración determinada. En materia de seguridad social un subsidio no solo tiene la finalidad de efectuar coberturas sobre las asistencias médicas, sino que también incluye la prestación económica que tiene por objeto cubrir la contingencia o estado de necesidad en que se encuentra un asegurado que tenga algún tipo de incapacidad para asistir a su centro de labores”.

### **6.1.2. Acuerdo N° 58-14-ESSALUD-2011 Reglamento de Pago de Prestaciones Económicas**

El presente Reglamento es de aplicación para el otorgamiento de las prestaciones económicas correspondientes a los asegurados regulares, asegurados de regímenes especiales, asegurados agrarios y otros que se determinen por ley o acuerdo de Consejo Directivo. Establece las condiciones generales para el otorgamiento de las prestaciones económicas a asegurados regulares y asegurados de regímenes especiales; una de las condiciones es tener tres meses de aportación consecutiva o cuatro no consecutivos dentro de los seis meses calendario anterior al mes en que se inició la incapacidad. En caso de accidente basta que exista afiliación.

Por consiguiente, también indica los procedimientos de pago con cargo a reembolso por parte de Essalud, donde los empleadores pagaran directamente a sus trabajadores los montos correspondientes al subsidio, Essalud reembolsara lo efectivamente abonado siempre y cuando no exceda el monto que corresponda al subsidio.

### **6.1.3. DIRECTIVA N° 06 -GG-ESSALUD-2009 Normas para el Canje de Certificados Médicos Particulares por Certificados de Incapacidad Temporal para el Trabajo – CITT**

Establece la normatividad de las actividades, procesos y procedimientos para el Canje de Certificados Médicos Particulares por el Certificado de Incapacidad Temporal para el Trabajo – CITT, en EsSalud. Todo Certificado Médico posterior al vigésimo día de incapacidad acumulado en el año por el trabajador y que cumpla con los requisitos respectivos; será obligatoriamente canjeado por un CITT. El canje de dichos certificados deberá ser realizado en un plazo no mayor de 72 horas de expedido el mismo.

#### **6.1.4. Directiva N° 08-GG-ESSALUD-2012 (03.12.12)-Normas Complementarias al Reglamento de Pago de Prestaciones Económicas.**

Esta Norma complementaria trata de brindar a las entidades empleadoras, asegurados y beneficiarios, un instrumento normativo que facilite el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones relacionadas al otorgamiento de prestaciones económicas. Asimismo, regular el otorgamiento de las prestaciones económicas por parte del personal operativo y profesionales de la salud.

#### **6.1.5. Directiva N° 015-GG-ESSALUD-2014**

Esta Directiva establece las normas y procedimientos para la emisión, registro y control de las certificaciones médicas por Incapacidad en el Seguro Social de Salud - EsSalud. El trámite de validación del Certificado Médico se realizará en el Establecimiento de Salud al cual está inscrito el asegurado o en el Centro de Validación de la Incapacidad Temporal – CEVIT de la Red Asistencial, de ser el caso.

#### **6.1.6. Artículo 18° del TUO de la Ley del Impuesto a la Renta.**

Constituyen ingresos inafectos al impuesto:

- Las indemnizaciones laborales
- La compensación por tiempo de servicio.
- Las rentas vitalicias y las pensiones que tengan su origen en el trabajo personal, tales como jubilación, montepío e invalidez.
- Los subsidios por incapacidad temporal, maternidad y lactancia.

## **CONCLUSIONES**

1. A lo largo de nuestra investigación, hemos detectado que el sistema de control al proceso de otorgamiento y recupero de subsidios de Ironbank ante Essalud, mantenía deficiencias en sus actuales controles; con un análisis al flujo integral del proceso se ha podido identificar (6) riesgos operativos, los cuales demanda su implementación y/o mejora.
2. Se detectó que, al registro de certificados médicos, el sistema no realiza la validación de los principales requisitos para el otorgamiento, esta se hace de forma manual, no existiendo en el sistema la lógica adecuada para la contabilización de los 20 primeros días, el límite máximo de periodo subsidiados, numero de aportes para requeridos, etc.
3. No existe el personal adecuado, ni control dual, para la gestión del proceso de subsidios, tanto para los responsables del registro del otorgamiento, los encargados de la orientación al colaborador y responsables de la solicitud de reembolso.
4. Entre algunos de los problemas generales, se encuentran: la falta de monitoreo controles físicos de la documentación involucrada, controles manuales a actividades que fácilmente podrían ser automatizados.

5. La empresa Ironbank cuenta con más de 7 mil colaboradores distribuidos en todas sus sedes a nivel nacional; la práctica de centralizar la recepción y el registro de todos los Certificados Médicos en la oficina principal en Lima conlleva a que no se cumplan con los tiempos estipulados para canjear estos documentos y como consecuencia no contar con el CITT, requisito indispensable para el recupero del subsidio.



## **RECOMENDACIONES**

1. Recomendamos la implementación en el sistema, de parámetros lógicos que automaticen controles de validación de requisitos como son:
  - Conteo de los 20 primeros días y los días subsidiado, la identificación será de forma automática al registro de los Certificados Médicos
  - Avisos de alerta y bloqueo para registro de periodos subsidiados que superen el máximo de 340 días subsidiado,
  - Validación por cada colaborador de número de aportes a Essalud.
2. Registro de los Certificados Médicos efectuado por el jefe inmediato en el sistema de asistencias Self Service, el que a su vez devolverá los certificados médicos que requieren ser canjeados por el CITT a un proveedor contratado para este servicio.
3. Ampliar los servicios contratados con el proveedor para realizar la gestión el canje de certificados médicos pro el CITT ante Essalud, el pago para este servicio será variable, de acuerdo con el cumplimiento efectivo de la gestión. En la misma línea el pago del servicio para la presentación de la solicitud de reembolso será variable de acuerdo con el cumplimiento de la gestión asignada.
4. Implementación de reporte y mediciones a través de indicadores para identificar los plazos de entrega de CITT canjeados y solicitudes de reembolso por cada colaborador.
5. Implementación de conciliaciones mensuales de la cuenta subsidios con el mayor auxiliar.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- ACOSTA IBAÑEZ, Diana Paola, ARIZA BURGOS; Néstor Fernando (2007); Diagnostico para el mejoramiento del sistema de control interno de la empresa Ampack LTDA en Bogotá, (Tesis de Pregrado). Colombia: Universidad de la Salle.
- GUSTAVO CEPEDA, Alonso (2008) Auditoría y Control Interno, Colombia: Emma Ariza Herrera
- HEMERYTH CHARPENTIER, Flavia, SANCHEZ GUTIERREZ; Jesica Margarita (2013); Implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en los almacenes para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C de la ciudad de Trujillo, (Tesis de Pregrado). Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- MANTILLA B, Samuel Alberto (2009) Auditoria del Control Interno, Bogotá: Ecoe Ediciones
- Página consulta Essalud, Prestaciones Económicas (<http://www.essalud.gob.pe/incapacidad-temporal/>) (Consulta: 20 de abril)
- RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín (2009) Control Interno un efectivo sistema para la empresa, México: Trillas

- SANCHEZ LLANOS, Diana Elizabeth (2013); Evaluación y Mejoramiento del Sistema de Control Interno en la Caja de Ahorros y Crédito Ecos del Huallil (Tesis de Pregrado). Ecuador: Universidad de Cuenca.
- ZAMBRANO VELOZO, Gladys Lucia (2012); Propuesta de Mejoramiento del Control Interno Administrativo y Financiero del Departamento de Tesorería del Municipio del Cantón Mejía, (Tesis de Pregrado). Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- ZARPAN ALEGRIA, Diana Janeth (2013); Evaluación del Sistema de Control Interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca, (Tesis de Pregrado). Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

## **ANEXOS**

- ✓ Modelo de certificado médico.
- ✓ Formulario 8001.
- ✓ CIIT
- ✓ Consulta de trámite .



DISTRIBUCIÓN GRATUITA - PROHIBIDA SU VENTA			
 <b>Formulario</b> <b>8001</b>	<b>SOLICITUD DE REEMBOLSO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS</b>		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">USO ESSALUD</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 40%;">Folios (en números y letras)</div> <div style="width: 60%;"></div> </div>
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">USO ESSALUD</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 40%;">N° Expediente</div> <div style="width: 60%;"></div> </div>			
<b>I. DATOS DE LA ENTIDAD EMPLEADORA</b>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Nombre o Razón Social</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Teléfono</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">RUC</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: small;">Código electrónico</div>
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Dir. / Av. / Jr. / Calle / Block / Carretera / Matanza / Pista</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">N° Km/Metro/Cms/Lote</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Código</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Provincia</div>
<b>II. DATOS DEL ASEGURADO TITULAR</b>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Apellido Paterno</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Apellido Materno</div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Documento de Identidad</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">N° Autogenerado</div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Tipo</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Tipo de Asegurado</div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Fecha de Ingreso</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Fecha de Cese</div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Permanencia Laboral</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Tipo de Asegurado</div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Continúa Laborando</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Regular <input type="checkbox"/> Agrario <input type="checkbox"/></div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Doce últimas remuneraciones inmediatamente anteriores a la contingencia, en incluir gratificaciones o bonificación por vacaciones</div>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Mes</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Mes</div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Año</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Año</div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Si</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Si</div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Mes</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Mes</div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Año</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Año</div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Si</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Si</div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Mes</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Mes</div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Año</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Año</div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Si</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Si</div>	
<b>III. INFORMACIÓN SOBRE LA PRESTACIÓN ECONÓMICA</b>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Incapacidad Temporal <input type="checkbox"/></div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Maternidad 1ª Amada <input type="checkbox"/></div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Tipo de Prestación Económica</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Maternidad 2ª Amada <input type="checkbox"/></div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Banco</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Banco</div>	
<b>IV. CÁLCULO DE LA PRESTACIÓN A REEMBOLSA A LA ENTIDAD EMPLEADORA</b>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Del</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Días Subsidio</div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Año</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Subsidio Diario</div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Importe Total (en céntimos)</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Si</div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Al</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Importe Total en letras</div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Año</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Año</div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Si</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Si</div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Cálculo</div>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Jefe de Oficina</div>			
<b>V. DECLARACIÓN JURADA DEL ASEGURADO TITULAR</b>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Declaro bajo juramento haber recibido de mi empleador el importe de Si _____ Son (_____) _____] como pago de prestaciones económicas, por las cuales la entidad empleadora solicita el reembolso. Asimismo, que los datos y la documentación que se adjuntan a la presente son verdaderos, sujetándome a verificación posterior y a las sanciones a que hubiere lugar.</div>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Firma del Asegurado Titular</div>			
<b>VI. DECLARACIÓN JURADA DE LA ENTIDAD EMPLEADORA</b>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Declaro bajo juramento que los datos y la documentación que se adjuntan a la presente son verdaderos. Como empleador declaro que el asegurado tuvo vínculo laboral con la empresa en el momento de la contingencia y en el periodo subsidiado; en caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional, estos no se produjeron por nuestra negligencia, sujetándome a verificación posterior y a las sanciones a que hubiere lugar.</div>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Firma y Sello del Representante Legal de la entidad empleadora</div>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">Firma y Sello de Recepción</div>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">NO SE ACEPTAN BORRONES NI ENMENDADURAS</div>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: x-small;">ESSALUD</div>			

**ESSALUD-CITT** AUDITORIA

Formulario 6003-I  
 CERTIFICADO DE INCAPACIDAD TEMPORAL  
 PARA EL TRABAJO  
 HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU  
 C.A.: 007 HOSP. III EMERGENCIAS GRAU  
 No.CITT :  
**A-007-00008661-1**  
 Acto Medico : 7738069  
 Servicio : 101 MEDICINA GENERAL

---

Paciente : GUTIERREZ BUTIERREZ TENECA I  
 Documento: 1 L.E./DNI 07179080  
 Autogen. : 58112300161000

---

T.Atenci.: 01 CONSULTA EXTERNA  
 Conting. : 01 ENFERMEDAD  
 Emi.Part.:  
 F.P.Partos:

---

PERIODO INCAPACIDAD  
 F.Inicio : 15/11/2001  
 F. Fin : 17/11/2001  
 T. Dias : 3  
 DIAS ACUMULADOS  
 Consecut.: 0 No Consec.: 0  
 F.Otorga.: 15/11/2001  
 Medico :  
 M MEDICO 4789  
 TAPAHUASCO PEREZ JUAN

---

OBSERVACIONES  
 Diagnostico CIE-10: 1.N39.D 2.

---

Terminalista : MARTIN  
 Fecha : 15/11/2001 Hora: 09:20:01

El CITT emitido en los Establecimientos de Salud, está compuesto por un original rotulado como **USUARIO** y un original rotulado como **AUDITORÍA**, ambos deberán estar con firma y sello del profesional de la salud autorizado.

**ESSALUD-CITT** USUARIO

Formulario 6003-I  
 CERTIFICADO DE INCAPACIDAD TEMPORAL  
 PARA EL TRABAJO  
 HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU  
 C.A.: 007 HOSP. III EMERGENCIAS GRAU  
 No.CITT :  
**A-007-00008661-1**  
 Acto Medico : 7738069  
 Servicio : 101 MEDICINA GENERAL

---

Paciente : GUTIERREZ BUTIERREZ TENECA I  
 Documento: 1 L.E./DNI 07179080  
 Autogen. : 58112300161000

---

T.Atenci.: 01 CONSULTA EXTERNA  
 Conting. : 01 ENFERMEDAD  
 Emi.Part.:  
 F.P.Partos:

---

PERIODO INCAPACIDAD  
 F.Inicio : 15/11/2001  
 F. Fin : 17/11/2001  
 T. Dias : 3  
 DIAS ACUMULADOS  
 Consecut.: 0 No Consec.: 0  
 F.Otorga.: 15/11/2001  
 Medico :  
 M MEDICO 4789  
 TAPAHUASCO PEREZ JUAN

---

Terminalista : MARTIN  
 Fecha : 15/11/2001 Hora: 09:20:01





CONSULTE AQUÍ EL ESTADO DE SU TRÁMITE

Mayor Información Comuníquese a la Central Telefónica  
265-7000 265-6000



PERÚ  
Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo

Seguro Social de Salud  
EsSalud

### Detalle de CITT

A5023506714

DNI: 09717502 GUERRERO BARRETO ABRAHAM

DEL 01/09/2014 AL 30/09/2014 30 día(s)

ACCIDENTE DE TRABAJO

RUC 20520046322



15/12/2014 14:21:02 sguardia

Volver



## **LINEAMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN DE CERTIFICADOS MEDICOS PARTICULARES PARA EL OTORGAMIENTO Y RECUPERO DE SUBSIDIO**

### **ÍNDICE**

1. Objetivo.....	106
2. Finalidad.....	106
3. Alcance.....	106
4. Base Legal.....	1066
5. Definiciones .....	106
6. Lineamientos Generales.....	109
6.1. Contenido del CMP.....	109
6.2. Presentación del CMP y/o CITT.....	109
6.3. Validación del CMP por el CITT, en el Centro de Validación de la incapacidad temporal - CEVIT.....	109
6.3.1. Validación del CMP de Incapacidad por enfermedad o accidente.....	110
6.4. Seguimiento y entrega de CITT.....	111
6.5. Descuento por incumplimiento de entrega de CITT .....	111
7. Disposiciones complementarias.....	111
8. Anexos .....	112

## 1. Objetivo

Establecer el procedimientos y requisitos para el registro de los descansos médicos – DM - y subsidios presentados por el colaborador al área de Bienestar y/o Gestión de Nominas.

## 2. Finalidad

Establecer el control de la presentación de DM, con el fin de agilizar el trámite de solicitud de reembolso del subsidio ante ESSALUD.

## 3. Alcance

El presente documento tiene alcance para todas las sedes de la Empresa, a nivel nacional ante la ocurrencia de un DM por parte de un Colaborador de la empresa.

Este lineamiento entra en vigencia a partir del 01-01-00 y se hace efectivo a todos los DM que se inicien a partir de esa fecha.

Esta política y su anexo están sujetos a la vigencia y actualización de la normativa emitida por Essalud sobre prestaciones económicas

## 4. Base Legal

1.	Ley 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social.
2.	Manual de procedimientos para la validación de certificados médicos por el certificado de incapacidad temporal para el trabajo CITT en el centro de Validación de Incapacidad Temporal – CEVIT Central.
3.	Resolución N° 708-GG-ESSALUD-2016 “INCORPORAR el Anexo 10 “Formulario para el Trámite de Validación de Certificado Médico” en la Resolución de Gerencia General N° 562-GG-ESSALUD-2016.
4.	Directiva N° 015-GG-ESSALUD-2014, “Normas para la emisión, registro y control de las certificaciones médicas por Incapacidad Temporal y Maternidad en ESSALUD”.

## 5. Definiciones

Concepto	Descripción
<b>Carta de compromiso</b>	Documento donde el trabajador se compromete a realizar el canje del CMP por el CITT en un plazo máximo de 30 días hábiles, contados desde la fecha de emisión de su CMP, así como la entrega del CITT en un plazo de 30 días, contados desde la fecha límite de canje del CMP.
<b>Certificados de Incapacidad Temporal para el Trabajo (CITT)</b>	<p>Documento oficial que emite ESSALUD, por el cual se hace constar el tipo de contingencia (enfermedad común, accidente común, accidente de trabajo o maternidad), y la duración del periodo de incapacidad temporal para el trabajo.</p> <p>Este documento lo otorga EsSalud al asegurado acreditado y genera el derecho al subsidio por incapacidad temporal o maternidad.</p> <p>El CITT, es expedido obligatoriamente por el profesional de la salud acreditado y autorizado por EsSalud. Este documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sustenta el reposo físico prescrito por el facultativo.</li> <li>• Constituye uno de los requisitos para acreditar el derecho al pago del subsidio por Incapacidad Temporal o Maternidad, según corresponda.</li> </ul> <p>Si el colaborador ha sido atendido por un centro médico particular o clínica afiliada a la EPS, deberá tramitar la validación del descanso medico particular por el CITT ante EsSalud, según el procedimiento y plazos señalados en el punto ---- del presente documento.</p> <p>En caso el colaborador ha sido atendido en EsSalud, esta entidad emite directamente el CITT.</p> <p>El derecho al pago del subsidio se encuentra condicionado a que el colaborador presente el Certificado de Incapacidad Temporal para el Trabajo (CITT) de acuerdo al procedimiento y plazos señalados en el punto ---- del presente documento.</p>
<b>Certificado Médico Particular (CMP)</b>	Documento que expiden los profesionales médicos después de una prestación y a solicitud del paciente. Pretende informar de los diagnósticos, tratamiento y periodo de descanso físico necesario.
<b>Centro de Validación de la Incapacidad Temporal (CEVIT)</b>	Oficina que permite realizar el procedimiento de validación del Certificado Médico Particular - CMP por el Certificado de Incapacidad Temporal para el Trabajo – CITT. Atiende el requerimiento de los asegurados, empresas o instituciones que necesiten validaciones de certificados médicos.

<b>Derecho a pago de subsidio</b>	<p>De acuerdo a lo estipulado en la legislación vigente, el pago de los 20 primeros días de DM acumulado en el año calendario (del 1 de enero al 31 de diciembre), estarán a cargo del empleador.</p> <p>A partir del día 21 de DM cesa el derecho al pago de remuneraciones y el colaborador comenzara a percibir el pago del subsidio por incapacidad temporal.</p> <p>El pago de subsidio (por incapacidad temporal) está a cargo de Essalud, pero será abonado por adelantado por la empresa a sus colaboradores, con cargo a reembolso por Essalud.</p> <p>El colaborador debe acreditar su derecho al pago del subsidio presentado su Certificado de Incapacidad Temporal para el Trabajo (CITT) y de acuerdo a los requerimientos establecidos por Essalud.</p> <p>El subsidio por incapacidad le corresponde al colaborador que cuente con más de 3 meses en la empresa (salvo accidentes)</p>
<b>Descanso Médico</b>	<p>Es el periodo de descanso fisco igual o mayor a 1 día necesario para que un paciente logre su recuperación (por accidente, enfermedad o maternidad). Este documento es emitido por el médico tratante ya sea en Essalud, clínica afiliada a la EPS, centro de salud estatal o particular.</p> <p>Ningún colaborador que se encuentre con DM debe acudir al centro de trabajo a realizar labores, se respetara lo indicado en el documento por el médico tratante, esto con la finalidad de salvaguardar la seguridad e integridad del colaborador.</p> <p>El colaborador continuara obligado a comunicar el DM a la empresa a fin que se tomen las precauciones del caso, de acuerdo al reglamento interno del trabajo, lineamientos y políticas vigentes sobre el particular.</p>
<b>Evaluación medica</b>	<p>Si el DM es prolongado (más de 150 días), y el trabajador ha generado su derecho a subsidio, EsSalud envía el expediente a una evaluación a cargo de una junta médica; según la resolución de esta evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la calificación de la junta médica es Temporal: EsSalud sigue pagando el subsidio hasta 340 días acumulados en un año calendario</li> <li>• Si la calificación de la junta médica es Permanente, EsSalud paga el subsidio hasta completar los 180 días de descanso.</li> </ul> <p>Una vez que EsSalud deja de asumir el subsidio, el colaborador es responsable de gestionar su pensión temporal permanente por enfermedad en la ONP o AFP según corresponda.</p>
<b>Incapacidad Temporal (IT)</b>	<p>Es la situación del paciente, que como consecuencia de su enfermedad o accidente, presenta limitaciones funcionales, presumiblemente reversibles, que le impiden ejecutar las tareas propias de su profesión; susceptible de ser tratada y recuperada</p>

	en un periodo igual o menor a 340 días (11 meses con 10 días) consecutivos o no consecutivos.
<b>Subsidio</b>	Es el monto en dinero que se otorga a los asegurados regulares en actividad, con el fin de compensar la pérdida económica derivada de la incapacidad para el trabajo, ocasionada por: el deterioro de la salud y/o como consecuencia del alumbramiento.
<b>Validación de Certificado Médico</b>	Acto realizado por el Médico de Control que consiste en validar el Certificado Médico expedido en el país o en el extranjero, a fin de otorgar el Certificado de Incapacidad Temporal para el Trabajo – CITT, previa evaluación de las evidencias médicas y documentarias que sustenten dicho certificado y considerando los Criterios Técnicos contenidos en la Guía de Calificación de la Incapacidad. (Anteriormente llamado canje).

## 6. Lineamientos Generales

### 6.1. Contenido del CMP

Los colaboradores que presenten CMP deben observar que este contenga de manera legible la siguiente información:

- Nombres y apellidos del paciente.
- Diagnostico descriptivo.
- Periodo de incapacidad (fecha de inicio y fin)
- Fecha de otorgamiento.
- Firma del médico tratante de acorde con la RENIEC,
- Sello legible con número de colegiatura.

### 6.2. Presentación del CMP y/o CITT

La presentación de CMP y/o CITT que justifiquen inasistencia por incapacidad de enfermedad o accidente, se hará en un máximo de dos (2) días útiles a partir de la fecha en que se produzca.

En caso que el colaborador inicie un periodo de subsidio por incapacidad, tendrá la responsabilidad de efectuar el trámite de validación del CMP por el CITT, asimismo deberá firmar el documento denominados “*carta de compromiso de canje de CMP por CITT*” el cual será entregado al área de Experiencia del Colaborador.

### 6.3. Validación del CMP por el CITT, en el Centro de Validación de la incapacidad temporal - CEVIT

El plazo máximo para esta gestión será de 30 días hábiles contados desde la emisión del CMP.

El área de Bienestar, orientara al colaborador en el proceso del canje del CMP por el CITT.

El colaborador deberá atender los requisitos establecidos por Essalud para realizar la validación de los CMP por el CITT, se detallan a continuación:

### 6.3.1. Validación del CMP de Incapacidad por enfermedad o accidente

En caso que el colaborador acumule más de 20 días de descansos médicos consecutivos o no consecutivos en el año, deberá contar y/o recopilar los requisitos establecidos según la contingencia para ser validados en el CEVIT.

Requisitos establecidos	Enfermedad común, accidente común, accidente de trabajo sin SCRT. (*)	Accidente de Trabajo, enfermedad profesional	Accidente de Transito
Certificado Médico Particular en original.	X	X	X
Formulario para el Trámite de Validación de Certificado Médico. (Anexo 10).	X	X	X
Carta de información de los 20 primeros días a cargo del empleador.	X	X	X
Copia de indicaciones médicas recibidas en la fecha de atención.	X	X	X
Copia de Epicrisis (en caso de hospitalización).	X	X	X
Copia de resultados de exámenes de ayuda al diagnóstico que sustenten la incapacidad, de corresponder.	X	X	X
Copia del Reporte Operatorio en caso de tratamiento quirúrgico (en caso de hospitalización).	X	X	X
Recibo por honorarios o comprobante de pago de la atención recibida.	X		
Copia del Aviso de Accidente de Trabajo.		X	
Copia de la Solicitud de Atención Médica, a partir de la segunda atención.		X	
Copia del parte policial o copia de la Póliza de SOAT.			X

(\*) Si la atención fue brindada a través de una Entidad Prestadora de Salud o Seguros Médicos Particulares, adjuntar la documentación que sustente la atención recibida (copia de liquidación de gastos o copia de la pre liquidación de atención ambulatoria o copia de la orden de atención de farmacia o copia del reporte de consumos por afiliados o copia de la carta de garantía).

#### 6.4. Seguimiento y entrega de CITT

El colaborador deberá realizar el seguimiento periódico de la situación de su trámite, a través de la página Web de Essalud (<https://ww1.essalud.gob.pe/sgfa/externo.php>).

El CITT emitido deberá ser informado al área de Bienestar dentro de las 48 horas de haber sido emitido.

El colaborador deberá entregar al área de Bienestar los siguientes formatos firmados a efectos de iniciar el trámite de solicitud de reembolso:

- Para CITT por enfermedad o accidente, ([Formulario 8001- Solicitud de Reembolso de prestaciones económicas](#)), en caso de accidente de tránsito adjuntar parte policial o informe de autoridad competente.

#### 6.5. Descuento por incumplimiento de entrega de CITT

En los siguientes casos en que el colaborador no presente el CITT por los siguientes motivos:

- Por incumplimiento en la gestión de validación del CMP dentro de los plazos indicados por Essalud.
- Por desistimiento voluntario del inicio de gestión de validación del CMP
- Por incumplimiento de entrega a Experiencia del Colaborador del CITT emitido dentro del plazo de 30 días contados desde el plazo máximo para la presentación de solicitud de validación de CMP.
- Por incumplimiento en comunicación de existencia de vínculo laboral con otro empleador.

Ante la negativa de ESSALUD a atender reembolsos que el Banco hubiera adelantado, y que por incumplimiento del colaborador no se haga efectivo, será necesario que se proceda con la firma de la **"Carta de autorización de descuento"** por el monto de los subsidios no reconocidos.

### 7. Disposiciones complementarias

Durante el tiempo que dure el periodo de incapacidad por enfermedad o accidente, ESSALUD asumirá el pago de sus remuneraciones como subsidios; importe que se calculará en función al promedio de sus doce (12) últimas remuneraciones.

El Banco cumplirá con abonar, por adelantado, el pago de dichas prestaciones económicas, que luego tendrá que ser solicitado a Essalud con la presentación de los requisitos indicados.

Por tanto, es responsabilidad del colaborador presentar los documentos imprescindibles para la solicitud de reembolso, CITT emitido y formatos firmados.

## 8. Anexos

- Formulario para el Trámite de Validación de Certificado Médico. ([Anexo 10](#))
- Informe médico de postergación del descanso medico por maternidad en caso de diferimiento ([anexo 18](#))
- (Formulario 8001- Solicitud de Reembolso de prestaciones económicas)
- (Formulario 1010 – Formulario Único de Prestaciones Económicas, DDJJ de maternidad, y anexo de cálculo del subsidio por maternidad).
- “[carta de compromiso de canje de CMP por CITT](#)”
- “[Carta de autorización de descuento](#)”